

**Univerzita Karlova v Praze**  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav informačních studií a knihovnictví**  
**Obor: Informační studia a knihovnictví**

**Bakalářská práce**  
**Jana Křížová**

**Analýza digitálního archivu systému Ptejte se knihovny**  
**The analysis of digital archive Ask the library**

Praha, 2015

Vedoucí práce PhDr. Eva Bratková, Ph.D.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Eva Bratková, Ph.D.

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 7. 5. 2015

.....

Podpis studenta

## **Abstrakt**

Cílem bakalářské práce je analyzovat záznamy zodpovězených dotazů uložené v jejich online digitálním archivu české národní virtuální referenční služby Ptejte se knihovny. Na základě prostudovaných zdrojů, nalezených v rámci bibliografické přípravy, je napsána první kapitola práce. Druhá kapitola je vytvořena na základě analýzy webových stránek a archivu PSK a dalších informací které poskytli pracovníci NK ČR. V první kapitole je tato služba stručně prezentována (vývoj, aktuální stav, funkce, organizace a správa, procesy přijímání a zodpovídání dotazů aj.). Druhá kapitola detailněji popisuje tvorbu online archivu zodpovězených dotazů a vyhledávání informací z něho. Ve třetí kapitole jsou podrobně rozebrány záznamy vybraného vzorku zodpovězených dotazů. Následná prezentace výsledků analýzy tvoří hlavní část práce. Analýza zahrnuje jednak prezentaci a interpretaci základních statistik zveřejněných na webu služby (např. podíl dotazů v rámci let, podíl zainteresovaných subjektů na zodpovídání dotazů aj.), jednak rozbor obsahu zodpovězených dotazů v rámci vybraných tematických kategorií (obsah a charakter odpovědí, použité i další doporučené zdroje). V závěru práce jsou zhodnoceny výsledky rozboru online archivu zodpovězených dotazů a perspektivy dalšího rozvoje služby Ptejte se knihovny.

**Klíčová slova:** virtuální referenční služby, Ptejte se knihovny, referenční dotaz, analýza, úložiště, typologie

## **Abstract**

This bachelor's thesis seeks to analyze records of answered queries, saved in their online digital archive of the Czech national digital reference service called Ask your library. The first chapter is based on studying sources, found within a bibliographical exploration of the subject. The second chapter is based on analysis of the web site of the service and archive and other information received from the NL CR staff. The first chapter briefly presents the service (development, current state, function, organization and administration, receiving and answering processes, etc.). The second chapter describes in detail the creation of online archive with answered queries and researching information from it. In the third chapter is detailed analysis of selected answered queries. The presentation of the results forms a major part of the work. The analysis includes the presentation and interpretation of basic statistics published on the web site (eg. the proportion of questions within years, the share of stakeholders on answering queries, etc.), and analysis of the content of the answered queries within selected thematic categories (content and nature of the response, used and others recommended resources). Finally, the author evaluates the results of the analysis of the online archive of the answered queries and perspectives of next development of this service.

**Keywords:** virtual reference services, Ask your library, reference query, analysis, storage, typology

### **Identifikační záznam**

KŘÍŽOVÁ, Jana. *Analýza digitálního archivu systému Ptejte se knihovny*. Praha, 2015. 53 s., příloha CD. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Eva Bratková, Ph. D.

## Obsah

Použité zkratky.....	9
Předmluva .....	10
1. Ptejte se knihovny .....	13
1.1 Vznik a vývoj služby.....	13
1.1.1 Dílčí služby v rámci PSK.....	13
1.1.2 Chat .....	14
1.2 Spolupracující knihovny .....	15
1.3 Administrace a správa .....	17
1.4 Stav služby .....	17
1.4.1 Položení dotazu .....	17
1.4.2 Odpovědi na dotazy.....	19
1.4.3 Struktura odpovědi .....	19
2. Archiv dotazů.....	21
2.1 Členění dotazů v archivu.....	21
2.1.1 Vyhledávání v archivu dotazů.....	23
2.2 Ukládání dotazů do archivu .....	24
2.3 Typy referenčních dotazů.....	26
3. Analýza statistik a digitálního archivu systému Ptejte se knihovny .....	28
3.1 Statistiky zodpovězených dotazů .....	28
3.2 Metodika analýzy dotazů archivu PSK.....	30
3.2.1 Cíle analýzy archivu PSK .....	30
3.2.2 Příprava analýzy .....	30
3.2.3 Metody sběru dat.....	35
3.2.4 Metody analýzy dat .....	36
3.3 Výsledky analýzy digitálního archivu zodpovězených dotazů PSK.....	37
3.3.1 Počty analyzovaných dotazů .....	37

3.3.2 Typologie dotazů.....	37
3.3.3 Srovnání se statistikou a typologií z roku 2004 .....	41
3.3.4 Typologie použitých zdrojů .....	43
3.3.5 Formy odpovědí .....	46
3.3.6 Další zjištěné informace.....	46
Závěr .....	48
Použité zdroje.....	51
Seznam tabulek .....	53
Seznam obrázků .....	53
Seznam grafů.....	53
Seznam příloh na CD .....	53



## Použité zkratky

AÚ AV ČR	Archeologický ústav AV ČR
BMI	Březen, měsíc internetu
CKIS	Vysoká škola ekonomická - Centrum informačních a knihovnických služeb
FF UK (K)	Knihovna Filozofické fakulty Univerzity Karlovy
IM	Instant messaging
JVK ČB	Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích
KFBZ	Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně
KGI	Knihovna Goethe institutu
KJD	Knihovna Jana Drdy Příbram
KJM	Knihovna Jiřího Mahena v Brně
KK PCE	Krajská knihovna v Pardubicích
KM PL	Knihovna města Plzně, p.o.
KM HK	Knihovna města Hradce Králové
KMO	Knihovna města Ostravy
KNAV	Knihovna Akademie věd ČR
KNM	Knihovna Národního muzea
KVK LI	Krajská vědecká knihovna Liberec
MK UO	Městská knihovna v Ústí nad Orlicí
MKH	Městská knihovna Havířov
MK JN	Městská knihovna Jablonec nad Nisou
MKP	Městská knihovna v Praze
MM UL	Muzeum města Ústí nad Labem
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MZK	Moravská zemská knihovna v Brně
NK ČR	Národní knihovna České republiky
NTK	Národní technická knihovna
PSK	Ptejte se knihovny
SVK OS	Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě
SVK PL	Studijní a vědecká knihovna plzeňského kraje v Plzni
ÚFA AV ČR	Ústav fyziky atmosféry AV ČR - knihovna
VKOL	Vědecká knihovna v Olomouci

## Předmluva

Česká virtuální referenční služba *Ptejte se knihovny* je již dlouhou dobu součástí informačních služeb všech knihoven, které jsou do jejího fungování aktivně zapojeny. Zároveň je v rámci služby budován archiv dotazů a odpovědí, který je poměrně rozsáhlým informačním zdrojem informací o nejrůznějších tématech. Služba PSK se neustále dále rozvíjí, a to nejen za účelem zlepšení užívání služby, ale také aby se zapojeným knihovnám usnadnilo její poskytování. K posledním velkým změnám ve fungování služby došlo v roce 2015. Od počátku března funguje zajišťování služby ve změněném režimu a byl vytvořen zcela nový webový portál služby.

Toto téma mě zaujalo zejména proto, že jsem tuto službu znala již dříve ze svého zaměstnání. Od roku 2012 pracuji na částečný úvazek v Knihovně Akademie věd v Oddělení výpůjčních služeb. Pod toto oddělení spadá od první třetiny roku 2013 zajišťování služby PSK, tedy odpovídání na dotazy a jejich ukládání do archivu spolu s odpověďmi. Odpovídání na dotazy mě baví, hlavně pokud najdu odpověď uspokojivou pro uživatele. Témata dotazů jsou velmi rozličná a velmi často mě samotnou zajímají odpovědi na ně. Archiv služby PSK je prvním zdrojem, kde jsou odpovědi na dotazy vyhledávány. Záznamy některých dotazů v archivu jsem si prohlížela ještě před výběrem této práce, protože mě zajímalo, na co se uživatelé ptají. V archivu jsou sice záznamy dotazů členěny podle tematických kategorií, nefiguruje zde však žádná jejich další typologie. V rámci této bakalářské práce byla vytvořena taková typologie dotazů a zároveň byla také vytvořena typologie zdrojů použitých při zodpovídání dotazů. Samotná analýza zodpovězených dotazů byla časově nejnáročnější částí práce, jelikož se údaje musely zjišťovat podrobným pročítáním záznamů. Trvala šest týdnů (od začátku března do poloviny dubna 2015) a byly při ní pomocí ručního zápisu dat do vytvořených tabulek zaznamenávány všechny sledované údaje. Zejména kvůli rychlosti zapisování dat byly pro jednotlivé typologie vytvořeny zkratky, jejichž vysvětlení jsou uvedena v tabulkách v příloze na CD (viz tabulky 4, 5, 6, 7 a 8 na CD). Cílem této bakalářské práce je primárně analýza vybraných dotazů archivu a také popis současného stavu služby.

Součástí teoretické přípravy práce byla jako náhled na celkovou problematiku referenčních služeb použita také rešerše na téma *Trendy v referenčních službách* vypracovaná v rámci předmětu *Bibliografické rešeršní služby* (KŘÍŽOVÁ, 2015).

Hlavním zdrojem informací pro teoretickou část byly webové stránky PSK (také administrativní rozhraní, do kterého mají přístup pouze odpovídající knihovny), články v periodikách, sborníky z konferencí, vysokoškolské kvalifikační práce a v neposlední řadě prezentace ze schůzek k rozvoji služby PSK, z nichž jsem jednu navštívila. Také jsem navštívila školení pro práci s novou administrací služby, které se konalo v polovině února 2015. Některé informace jsem konzultovala přes e-mail s Mgr. Karolínou Košťálovou, vedoucí Oddělení referenčních a meziknihovních služeb NK ČR, které službu PSK zajišťuje.

Bakalářská práce je rozčleněna do tří kapitol, z nichž první dvě se věnují teoretickému popisu služby a prezentaci jejich archivu. Třetí kapitola popisuje metodiku a výsledky analýzy vybraných záznamů dotazů z archivu PSK. V úvodní kapitole je představena služba PSK jako celek. Podkapitoly vysvětlují princip fungování služby, zejména tedy pokládání a zodpovídání dotazů. Také jsou zde popsány možnosti spolupráce na zajišťování služby PSK, které byly získány z informací poskytnutých NK ČR. Druhá kapitola popisuje archiv dotazů PSK nejprve obecně, poté jsou v ní popsána kritéria členění uložených dotazů, a samotný proces ukládání dotazů do archivu. Informace o ukládání a editaci dotazů byly získány z administrace služby PSK přes přístupové údaje Knihovny Akademie věd. Poslední podkapitola představuje typologii dotazů vytvořenou na základě analýzy zodpovězených dotazů prezentovanou v článku Josefa Hrdličky z roku 2005 *Reference desk – Praktické zkušenosti z provozu* (HRDLIČKA, 2005). První část práce, která byla připravena na podzim 2014, musela být v dubnu 2015 přepracována, jelikož se, jak je uvedeno výše, změnil princip fungování služby i ukládání dotazů do archivu (zároveň byl vytvořen nový webový portál služby). Vždy je tedy popsáno, jak konkrétní věc fungovala před těmito změnami a jak vypadá v současné době.

Druhá část práce se zabývá prezentací výsledků analýzy vybraného vzorku dotazů, které jsou v archivu uloženy. Nejprve jsou prezentovány základní statistické údaje o celkově zodpovězených (nejen uložených) dotazech. Tato data, byla dostupná na webu PSK v jeho starší verzi. Další podkapitola popisuje přípravu a metodiku analýzy. Poslední část prezentuje výsledky analýzy záznamů dotazů a srovnává typologii s první typologií dotazů, která byla vytvořena Hanušem Hemolou v roce 2004. Výsledky analýzy jsou prezentovány pomocí grafů, vytvořených na základě

analyzovaných dat. Analýza záznamů dotazů byla prováděna na základě archivu v rámci webu PSK a její výsledky byly v této části práce interpretovány a vyhodnoceny.

Bakalářská práce má celkem 53 (79 217 znaků s mezerami – 44 normostran) stran a její součástí jsou přílohy na přiloženém CD. Takto byly přílohy řešeny, jelikož jsou příliš obsáhlé pro tisk. Obsahem příloh jsou tabulky, do kterých byly zapisovány údaje během zpracovávání záznamů dotazů. Dalšími přílohami jsou tabulky s přehledy typologií dotazů, zdrojů a odpovědí, které byly pro potřeby této práce vytvořeny. V textu práce jsou pro přehlednost také začleněny grafy, tabulky a obrázek. Bakalářská práce byla vytvořena v souladu s vnitřními pravidly pro evidenci, odevzdávání, obhajování a zveřejňování závěrečných prací Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Použité zdroje byly v práci citovány v souladu s normou ISO-690:2010. Seznam použitých zdrojů na konci práce je řazen jmenně abecedně, v případech, kdy se první údaje shodují, jsou k rozlišení použita malá písmena abecedy. Pro citování byl použit Hardvardský styl citování, tedy citování pomocí odkazů v textu s uvedeným příjmením autora, datem vydání a případně údajem o stránkování.

Na závěr bych chtěla velmi poděkovat vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Evě Bratkové, Ph.D. za podnětné připomínky a ochotně poskytované rady. Dále patří poděkování pracovníkům, kteří zajišťují fungování služby PSK a Mgr. Karolíně Košťálové za konzultaci informací o službě.

## 1. Ptejte se knihovny

Služba Ptejte se knihovny (PSK) je česká virtuální referenční služba. Je zprostředkovávána asynchronní i synchronní formou. Jedná se o službu národního charakteru, celkem na jejím zajišťování a propagaci spolupracuje přes sto českých knihoven.

### 1.1 Vznik a vývoj služby

Předchůdcem služby PSK byla online dotazovací služba Referenčního centra Národní knihovny (dále NK ČR), která vznikla v roce 1999 (HRDLIČKA, 2005, s. 1). Samotná služba PSK byla vytvořena v roce 2002. Poptávka po podobné službě byla ověřena akcí, probíhající v rámci Března – měsíce internetu s názvem *BezMezné Informace v BMI* (ŠEVČÍKOVÁ, 2013, s. 108). *BezMezné Informace* byla akce, která proběhla v březnu 2002, kdy měla veřejnost během 24 hodin příležitost zeptat se prostřednictvím určité e-mailové adresy na jakoukoliv otázku. Celkem bylo zasláno 131 dotazů z různých oblastí. Za tento jeden den bylo zodpovězeno 75 dotazů, zbylé dotazy byly zodpovězeny po tomto limitu a 4 dotazy zůstaly bez odpovědi (BŘEZEN – MĚSÍC INTERNETU 2002, 2009).

Na základě zjištění zájmu o službu NK ČR vypracovala v roce 2003 projekt kooperační virtuální referenční služby, na němž spolupracovaly tyto subjekty: Národní knihovna v Praze službu koordinovala, Moravská zemská Knihovna v Brně podporovala po technické stránce a finančně byla spolu zajišťována MŠMT. Zprvu dotazy odpovídaly pouze tři knihovny: NK ČR, Vědecká knihovna v Olomouci a Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. V roce 2004 byly zpřístupněny webové stránky služby s doménou [www.ptejteseknihovny.cz](http://www.ptejteseknihovny.cz), kde byl k dispozici formulář k položení dotazu a také informace pro knihovny, které by chtěly na projektu spolupracovat (ŠEVČÍKOVÁ, 2013, s. 108).

#### 1.1.1 Dílčí služby v rámci PSK

V roce 2008 se spolu se změnou softwaru pro spravování obsahu (nově software Plone) změnil i design webových stránek PSK. V roce 2010 byla spuštěna Facebooková stránka PSK, kde jsou prezentovány novinky o službě. Facebookové stránky spravuje NK ČR a někteří uživatelé je využívají také k pokládání dotazů (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2013). Pravidelně zde přibývají zajímavé dotazy,

které zodpověděla NK ČR spolu s odkazem na dotaz v archivu služby. V rámci služby je také možné využít kanál RSS k odebírání nových dotazů ve zvolených kategoriích. Služba PSK byla také nově představena pomocí hesla v rámci Wikipedie. (ŠEVČÍKOVÁ, 2012). Od roku 2010 funguje v rámci PSK dílčí služba *Dotaz týdne* (viz níže v kapitole věnované archivu PSK). Obdobnou službou je *Dotaz roku*. Jde o anketu, která se vypisuje od roku 2011. Hlasuje se v ní o nejlepší (nejzajímavější) dotaz za minulý rok. V roce 2011 byl do služby PSK zaveden chat (viz níže). Ze služby pouze asynchronní se tedy stala služba fungující také synchronně. Od dubna roku 2013 je možné pokládat dotazy pomocí Mobilní aplikace pro iPhone, iPad a iPod touch (KOŠŤÁLOVÁ, 2014b).

V témže roce byla uspořádána anketa mezi uživateli služby, z níž vyšlo najevo, že by uvítali vylepšení, jako třeba vyhledávání vhodných knihoven podle regionu (mapy) nebo službu *Dotaz dne* (KOŠŤÁLOVÁ, 2014a). S počátkem března 2015 byla spuštěna nová verze služby a celého webu PSK. Mimo jiné již také funguje výše uvedená možnost vybírat si knihovnu podle regionu. Také lze přidávat k jednotlivým uloženým dotazům komentáře a sdílet je přes Facebook. Další změny ve fungování služby jsou popsány níže.

### 1.1.2 Chat

Od dubna roku 2011 funguje PSK také synchronně, a to formou chatu nejprve pomocí programu ICQ. Tato služba byla zavedena pro rychlejší komunikaci s uživateli, a tedy pro rychlejší odpovědi. Z tohoto důvodu však zároveň musela být stanovena pravidla odlišná od pravidel asynchronní PSK, aby bylo odpovídání skutečně rychlejší.

Pravidla užívání chatu:

„1. Služba je určena široké veřejnosti. Její uživatelé nemusí být registrováni v příslušné knihovně.

2. Touto službou zodpovídáme stručné faktické a rychlé referenční dotazy. Při složitějších otázkách Vám můžeme doporučit vhodnou literaturu (max. 3 tituly).

3. V případě, že služba není v daném okamžiku online dostupná nebo je Váš dotaz náročnější na zpracování či jej takovým v průběhu komunikace s Vámi shledáme, využijte formulář pro zadávání dotazu. Odpověď obdržíte e-mailem.

4. *Knihovník má právo ukončit rozhovor v případě, že se uživatel bude vyjadřovat nevhodně.*

5. *V případě více zájemců o službu je vyhrazen na každý rozhovor časový limit 15 minut“* (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014d).

V úvodní fázi zapojení chatu do služby PSK byly stanoveny chatovací hodiny v úterý (9:00-11:00) a ve čtvrtek (13:00-15:00). Později NK ČR prodloužila dobu na pondělí a čtvrtek (9:00-16:00) a úterý a středu (12:00-16:00). Tuto službu přes webové stránky PSK zajišťují kromě NK ČR ještě Středočeská vědecká knihovna v Kladně, Národní technická knihovna a Knihovna Antonína Švehly, a to tak, aby bylo pokryto rovnoměrně co největší časové údobí. (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014d).

V říjnu 2011 došlo ke změně chatovacího programu z ICQ na Meebo. Pro tento krok existovalo několik důvodů. Uživatel si musel nainstalovat do svého počítače program ICQ, zaregistrovat se a přidat si NK ČR jako uživatele na ICQ do seznamu svých přátel. Poté byla teprve možná komunikace a položení dotazu. Také nebylo zřejmé, zda je možné program využívat ve službě PSK, neboť licenční podmínky ICQ nebyly v tomto směru zcela jasné. Software Meebo je oproti tomu volně dostupný a také uživatelům odpadá nutnost cokoli registrovat nebo si zakládat účet. Byl tedy pro tuto službu uznán jako mnohem vhodnější a provoz v novém programu byl spuštěn naostro (ŠEVČÍKOVÁ, 2012). V současné době (informace k 10. 12. 2014) používá NKČR jako nástroj pro chat volně dostupný software Zoho.

## ***1.2 Spolupracující knihovny***

Knihovny mají dvě možnosti jak na službě spolupracovat, mohou být buď pasivní, nebo aktivní. Pasivně zapojené knihovny PSK v podstatě pouze propagují na svých webových stránkách pomocí loga PSK, které je zároveň odkazem na hlavní stránku PSK. Druhou možností je, že pod logem je e-mailová adresa do NK ČR. Aktivní knihovny mají na svých stránkách také odkaz ve formě loga služby, ale ve formuláři je přednastavena ta konkrétní knihovna, přes jejíž logo byl uživatel odkázán. V tomto případě lze samozřejmě cílovou knihovnu ve formuláři změnit kliknutím na logo služby v horní části stránek, kterým je uživatel přesměrován na hlavní stránku, kde může opět položit dotaz. Dotaz lze z hlavní stránky položit podle oboru, regionu nebo pomocí chatu (pokud je právě v provozu). V některých případech logo

odkazuje na formulář bez přednastavené knihovny, přestože je uživatel odkázán přes určitou knihovnu <sup>1</sup> (HRDLIČKA, 2007, s. 11-12).

NK ČR doporučuje aktivně spolupracujícím knihovnám zřízení zvláštní e-mailové schránky (nejlépe ve formě: [ptejteseknihovny@domenaknihovny.cz](mailto:ptejteseknihovny@domenaknihovny.cz)), do které budou přicházet upozornění na nový dotaz prostřednictvím webového formuláře. Zároveň dostává knihovna přístupové údaje do administrace služby přes webové stránky PSK. Přes toto rozhraní funguje v současné době celá služba, jak je podrobněji popsáno níže. V tomto nastavení může knihovna určit, které oblasti dotazů bude garantovat a celkově upravovat profil knihovny. Automaticky knihovna garantuje dotazy o této knihovně a jejím regionu. Aktivně zapojená knihovna má povinnost zodpovědět dotaz do 48 hodin, v případě, že na dotaz z nějakého důvodu nemůže odpovědět, je možné dotaz předat jiné knihovně (prostřednictvím speciálního tlačítka v administraci). Musí však informovat uživatele, že se odpověď opozdí. V případě předání dotazu se opět počítá s odpovědní lhůtou 48 hodin (KOŠTÁLOVÁ, 2004, s. 229). Dalším důvodem pro zdržení odpovědi je komplikovanost dotazu, případně časová náročnost jeho zpracování. I v tomto případě musí být uživatel informován. V nové verzi PSK již nemusí knihovna uživatele informovat e-mailem, neboť je přes administrativní rozhraní zároveň s předáním dotazu jiné knihovně odesláno uživateli automatické oznámení, že se odpověď opozdí a z jakého důvodu. Nejdůležitější postavení mezi aktivně zapojenými knihovnami má jako zakládající subjekt služby NK ČR. Přijímá žádosti o zapojení, je hlavním administrátorem webových stránek a také je garantem oborů, které žádá jiná knihovna nezajišťuje (HRDLIČKA, 2007, s. 12).

V současné době je do služby aktivně zapojeno 83 knihoven (informace k 13. 12. 2014). Počet pasivně zapojených knihoven nelze příliš dobře sledovat, jelikož službu pouze propagují logem na svých internetových stránkách a není pro ně nutné informovat o své podpoře NK ČR. Oproti tomu zájemce o aktivní zapojení kontaktovat NK musí, protože potřebuje přihlašovací údaje do administrativního rozhraní. Nicméně pasivně zapojených knihoven je minimálně 40, což bylo zjištěno pomocí vyhledávače Google.

---

<sup>1</sup> Například Městská knihovna v Třebíči, která je aktivně zapojenou knihovnou a přesto její logo odkazuje na formulář pro zadání dotazu bez předvyplněné cílové knihovny. Odkazové logo je v levém menu.  
<http://www.knihovnatr.cz/cze/>



### ***1.3 Administrace a správa***

Administrace PSK spočívá v zodpovídání samotných dotazů, dále v možnosti knihoven upravovat svůj profil a ukládat dotazy do archivu. Ve správě profilu je možné editovat informace o knihovně. Lze zde upravovat jméno knihovny, její krátký popis, zkrácené jméno, siglu, adresu webových stránek knihovny, e-mailovou adresu, kontaktní osobu a kontakty na ni, popis zodpovídaných oborů a témat a také lze upravovat garantované obory. Ve veřejně přístupném režimu jsou zobrazovány v profilech jednotlivých knihoven tyto informace: jméno knihovny, adresa webových stránek knihovny, popis zodpovídaných oborů a témat a nakonec je uveden seznam knihovnou garantovaných oborů. Dále tento veřejný profil odkazuje na všechny dotazy zodpovězené touto knihovnou a uložené v archivu. Také je možné přímo přes profil položit dotaz té konkrétní knihovně. Přístup do administrace dostává knihovna, když se rozhodne, že bude aktivní knihovnou a kontaktuje NK ČR. Informace o ukládání dotazů do archivu jsou rozvedeny v kapitole věnované archivu PSK (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014h).

### ***1.4 Stav služby***

#### **1.4.1 Položení dotazu**

Dotazy mohou být položeny několika způsoby. Prvním z nich je, že uživatel nalezne na stránkách některé knihovny (aktivně či pasivně zapojené) logo PSK, přes nějž se dostane přímo k formuláři pro zadání dotazu. Přes pasivně zapojenou knihovnu je uživatel odkázán na hlavní stránku PSK. Pokud klikne na logo PSK na stránkách aktivně zapojené knihovny, je odkázán na formulář, ve kterém je jako cílová knihovna předem zvolena ta, přes kterou se uživatel na stránku dostal. Uživatelé se také mohou obrátit přímo na knihovnu, která jim již nějaký dotaz zodpověděla a píše přímo na e-mail, čímž vynechají vyplňování formuláře. Co se týče anglické verze služby, dotazy jsou směřovány přímo na NK ČR (HRDLIČKA, 2005, s. 2). V nové verzi služby PSK fungují všechny výše uvedené možnosti. Pouze pokud se uživatel dostane na hlavní stránku PSK, je postup položení dotazu trochu pozměněn. Tazatel si musí nejprve vybrat, zda chce položit dotaz podle oboru (dříve tematické kategorie) nebo vybrat cílovou knihovnu podle regionu. Pokud zvolí možnost položení dotazu podle oboru, objeví se seznam všech oborů a po zvolení jednoho z nich, je dále uživatel přesměrován na formulář pro položení dotazu. Při zvolení možnosti položit dotaz podle

regionu je uživatel přesměrován na interaktivní mapu krajů České republiky. Zde si vybere požadovaný region a následně se objeví seznam knihoven zapojených do PSK v daném kraji. Z těchto knihoven si zvolí jednu, u níž klikne na možnost položit dotaz. Následně je přesměrován na formulář pro položení dotazu.

Ve formuláři pro zadání dotazu podle oboru musí tazatel vyplnit tato pole: jméno (není povinné), e-mailová adresa, kategorie dotazu (obor lze změnit, i když už byl zvolen v předchozím kroku), cílová knihovna, předmět a nakonec výstižné vyjádření dotazu. Jakmile uživatel vybere kategorii dotazu, seznam cílových knihoven se vyfiltruje na ty knihovny, které vybraný obor dotazu garantují. Kategorie dotazu zvolená tazatelem nemusí odpovídat tomu, jaký obor by zvolil odpovídající knihovník. Pokud je později dotaz ukládán do archivu, lze kategorii změnit. Při zadávání dotazu podle regionu ve formuláři chybí možnost změnit cílovou knihovnu (už je zvolena v předchozím kroku) a také možnost vybrat si obor dotazu (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014g). Je možné, že tato funkce je odebrána kvůli předpokladu, že uživatel, který pokládá dotaz podle regionu, chce informace o regionu a ne z nějakého jiného oboru.

Pro pokládání dotazů jsou také stanovena určitá pravidla, která je možné nalézt přímo pod formulářem pro zadání dotazu. Uživatelé jsou v rámci pravidel upozorněni, aby se pokusili položit dotaz co nejpřesněji, případně uvedli již známé informace, aby se hledání pokud možno urychlilo a zjednodušilo. Dále pravidla vymezují typy dotazů, které jsou zodpovídaný a ty, které jsou již nad rámec služby. Sem patří například požadavky na vypracování různých referátů nebo otázek ke zkouškám. Pravidla také doporučují vyhledat přímo odborníka z oboru, pokud má uživatel nějaký velmi specifický dotaz (zejména právní dotazy nebo z oboru výpočetní techniky) (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014c).

Z vlastní zkušenosti mohu uvést, že i přes stanovená pravidla někdy například uživatelé pokládají „právní dotazy“, v některých případech nejasně formulují dotaz nebo požadují odpovědi v rozsahu, který neodpovídá službě PSK. Jako příklad by se daly často uvést dotazy ne na původ příjmení, ale přímo na původ nějakého konkrétního rodu či rodiny. V případě takového dotazu je uživatel odkázán na nějakou genealogickou službu nebo společnost. Stejně tak, pokud je dotaz příliš náročný na čas i na zpracování, spadá spíše pod rešeršní služby.

### **1.4.2 Odpovědi na dotazy**

Do konce února 2015 fungovalo zodpovídání dotazů v rámci PSK v podstatě výhradně přes e-mail (s výjimkou chatu). Cílové knihovně přišel dotaz do e-mailové schránky k tomu zřízené. Příslušný pracovník (případně pracovníci) dané knihovny dotaz zodpověděli podle toho, o jaký typ dotazu se jednalo. K vypracování odpovědi byly použity knihovní fondy a elektronické zdroje příslušné knihovny. V neposlední řadě mohou být také použity již zodpovězené dotazy v archivu PSK. V NK ČR se také došlé dotazy tisknou a evidují (HRDLIČKA, 2005, s. 1). V nové verzi PSK funguje odpovídání na dotazy přes administrativní rozhraní webových stránek PSK. Na e-mail přijde knihovně pouze upozornění, že byl položen nový dotaz. V tomto e-mailu je uveden název a text dotazu. Jelikož v této zprávě chybí e-mailová adresa tazatele, není možné tento dotaz zodpovědět pouze pomocí e-mailu, jak tomu bylo v dřívější verzi. Zaměstnanec knihovny se musí přihlásit do administrativního rozhraní a tam následně dotaz přes odpovědní formulář zodpovědět. Pro zodpovězení dotazu existují v administrativním rozhraní dvě volby. Buď lze dotaz pouze zodpovědět, nebo zodpovědět a následně hned uložit do archivu dotazů. Po přijetí dotazu, začne ubíhat lhůta pro odpověď (48 hodin). Pokud je tato lhůta překročena a dotaz je stále nezodpovězen, začnou odpovídající knihovně chodit upozornění na e-mail v rozmezí jedné hodiny, dokud dotaz nezodpoví nebo nepředá jiné knihovně (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014b).

V Knihovně Akademie věd upozornění na dotaz přijde do e-mailové schránky [ptejteseknihovny@lib.cas.cz](mailto:ptejteseknihovny@lib.cas.cz), kde je nastaveno přesměrování na e-mail [servis@knav.cz](mailto:servis@knav.cz). Klient tohoto e-mailu je otevřen na jednom z počítačů celý den, není tedy nutné stále kontrolovat schránku pro dotazy PSK. Zároveň je na jednom či více počítačích v internetovém prohlížeči otevřeno administrativní rozhraní PSK. Pokud má pracovník, který si došlého dotazu všiml, čas, odpoví na něj, případně ho může předat někomu jinému. Dotaz je zodpovězen pomocí příručního fondu a internetových zdrojů. V případě nejasností je také dotaz konzultován s kolegy, případně přeposlán jiné knihovně.

### **1.4.3 Struktura odpovědi**

V nové verzi PSK má odpověď jasně danou strukturu a to díky formuláři, do něž je odpověď zapisována. V odpovědním formuláři je pole, do něž se vyplní text

odpovědi a zvláštní pole, kam jsou zapsány zdroje, ze kterých bylo při odpovědi čerpáno a to buď formou bibliografických záznamů, nebo odkazů na různé internetové stránky. Dále zde lze změnit kategorii dotazu a také lze zapsat přímo jméno osoby, která dotaz vyřizuje. K dotazu je možné připojit také obrazové a jiné přílohy. Při pozdějším uložení odpovědi do archivu může pracovník změnit kategorii dotazu. Je také samozřejmě nutné vymazat z ukládaného dotazu osobní údaje zadavatele dotazu (jméno,...), případně pozměnit formulaci dotazu tak, aby bylo zachováno soukromí tazatele (ŠEVČÍKOVÁ, 2013, s. 109).

## 2. Archiv dotazů

Archiv dotazů PSK je úložištěm zodpovězených dotazů a je pouze výběrový. O tom, který dotaz bude uložen do archivu, rozhodují cílové knihovny. Obecně jsou vybírány dotazy, které jsou něčím zajímavé, které by mohl ještě někdo využít, nebo náročnější dotazy, jejichž téma nebylo dosud zpracováno (HRDLIČKA, 2005, s. 2). Menší archiv dotazů existoval už v rámci předchůdce PSK na stránkách Referenčního centra NK ČR a byly do něj ukládány nejzajímavější zodpovězené dotazy (ŠEVČÍKOVÁ, 2013, s. 108). V rámci uložených dotazů existuje také několik dalších (výše uvedených) služeb. Od roku 2010 je pravidelně vybírán dotaz týdne. Tato služba je zajišťována NK ČR a dotazy jsou zatím vybírány z dotazů, které zodpověděli pracovníci této knihovny. Dotazy týdne v archivu mají svou vlastní kategorii, ve které jsou ovšem nově uloženy pouze dotazy týdne z aktuálního roku (2015). Starý systém tyto dotazy seřadil chronologicky a to od počátku fungování této služby, tedy od roku 2010 (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014a). Od roku 2011 také funguje anketa dotaz roku. *Dotaz roku* byl zatím zvolen za roky 2010, 2011, 2012 a 2013 (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2013). Dotazy do této ankety jsou vybírány z dotazů zodpovězených všemi aktivně zapojenými knihovnami, které ukládají do archivu. Další službou, která souvisí se zodpovězenými dotazy, je služba *Víte, že...* Vznikla v roce 2013 a formou odkazu z hlavní stránky PSK jsou zde prezentovány zajímavé informace vyplývající z dotazů (KOŠŤÁLOVÁ, 2014b).

### 2.1 Členění dotazů v archivu

Dotazy jsou v rámci archivu rozděleny podle čtyř kritérií. Prvním kritériem je cílová knihovna. Uložené dotazy lze prohlížet podle knihoven, které je zodpověděly a to přes interaktivní mapu, kde je nutné zvolit určitý kraj, načež je generován seznam všech zapojených knihoven v daném kraji, tedy nejen těch, které uložily nějaký dotaz do archivu. Při kliknutí na tlačítko *Zobrazit archiv* se zobrazí seznam dotazů, které daná knihovna uložila do archivu. V rámci seznamů uložených dotazů u jednotlivých knihoven jsou dotazy seřazeny chronologicky od nejnovějšího po nejstarší (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014a). Druhým kritériem třídění dotazů jsou kategorie podle obsahové charakteristiky dotazu. Do roku 2004 bylo těchto kategorií šest a spíše než tematického obsahu se týkaly jednotlivých typů dotazů. Byly to: „faktografické, bibliografické, Národní knihovna – služby – katalogy, knihovnické

*obecně, internet a databáze, biografické“* (ŠEVČÍKOVÁ, 2011, s. 97). V uložených dotazech nebylo možné vyhledávat a byly řazeny chronologicky podle data doručení (POSPÍŠILOVÁ, 2003, s. 290). V současné době jsou kategorie vytvořeny podle Konspektu a je jich, stejně jako předmětových kategorií Konspektu, dvacet šest. Jsou zde dvě odlišné kategorie (Informace o knihovně a Informace o vydaných dokumentech), které v Konspektu chybí. V archivu tyto kategorie nahrazují kategorie Beletrie a Literatura pro děti a mládež (HRDLIČKA, 2005, s. 6).

Informace o knihovně	Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura
Informace o vydaných dokumentech	Lékařství
Antropologie, etnografie	Matematika
Biologické vědy	Politické vědy. Vojenství
Divadlo, film, tanec	Právo
Ekonomické vědy, obchod	Psychologie
Filosofie a náboženství	Sociologie
Fyzika a příbuzné obory	Technika, technologie, inženýrství
Geografie. Geologie. Vědy o zemi	Tělesná výchova a sport. Rekreace
Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie	Umění, architektura, muzeologie
Hudba	Výchova a vzdělávání
Chemie. Krystalografie. Mineralogické vědy	Výpočetní technika
Jazyk, lingvistika a literatura	Zemědělství

Tabulka č. 1 – Přehled všech kategorií v archivu PSK

V rámci tematických kategorií jsou dotazy, stejně jako u členění podle knihoven, dále tříděny podle data od nejnovějšího po nejstarší. Na starých webových stránkách byly dotazy v rámci tematických kategorií řazeny po patnácti dotazech na jednu stranu, tudíž v nich byla poměrně komplikovaná orientace. V současném systému se po kliknutí na jméno tematické kategorie zobrazí náhled všech dotazů uložených v dané kategorii. Tento seznam obsahuje vždy název dotazu a datum vložení dotazu do archivu. V rámci starých webových stránek (byly v provozu do konce února 2015) byly dotazy chronologicky členěny podle data položení dotazu (datum, kdy příslušná knihovna dotaz obdržela k zodpovězení), ovšem při přechodu na nový web se všechna data a tím také chronologické řazení změnilo podle data uložení dotazu do archivu. V záznamu dotazu je však uvedeno, že jde o datum položení dotazu. Jde nespíše o jednu z chyb

způsobených při přechodu na nový systém a web. Všemi těmito a dalšími problémy se bude NK ČR zabývat v rámci následujících měsíců. Třetí kritérium členění dotazů je kritérium chronologické. Zde jsou dotazy rozděleny podle let a měsíců od roku 2007. Ve starém systému byly uloženy také dotazy z let 2003 až 2006. Dotazy z těchto let na novém webu chybí. To může být ovšem způsobeno výše uvedenou chybou, kdy jsou u dotazů uváděna data vložení jako data položení dotazu, jelikož s přechodem na nový systém dotazů v archivu nebylo, právě naopak. Zvýšil se také počet dotazů v letech 2007 a 2008, což by mohlo být, podle mého názoru, způsobeno tím, že dotazy zodpovězené v letech 2003 až 2006 byly do archivu ukládány až v pozdějších letech a z nynější podoby archivu tedy zdánlivě zmizely, i když tam stále jsou pod jiným datem. Ve starém systému nebyly dotazy v rámci let dále (chronologicky ani jinak) tříděny. Na novém webu lze dotazy zobrazovat po jednotlivých měsících, v rámci nichž již dotazy také nejsou nijak dále řazeny. Zde se nejspíše vyskytla další chyba při přechodu na nový web. Po zvolení požadovaného roku a měsíce v tomto roce, se totiž zobrazí seznam dotazů z příslušného měsíce, který ovšem obsahuje vždy pouze třicet dotazů. Poslední skupinu dotazů tvoří kategorie *Dotazy týdne*, která byla popsána již výše (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014a)<sup>2</sup>.

### 2.1.1 Vyhledávání v archivu dotazů

V archivu dotazů PSK lze vyhledávat pomocí vyhledávacího pole v dolní části webových stránek. Toto pole slouží pro rychlé vyhledávání a je přístupné ze všech stránek webu. Systém vyhledává podle názvů dotazů, podle slov z textu dotazů a samozřejmě také podle slov z textu odpovědí. Ve staré verzi archivu bylo možné vyhledávat také pomocí tzv. „přesnějšího vyhledávání“. Přes tento formulář ([http://web.archive.org/web/20141006130709/http://www.ptejteseknihovny.cz/search\\_form](http://web.archive.org/web/20141006130709/http://www.ptejteseknihovny.cz/search_form)) bylo možné vyhledávat opět pomocí zadání vyhledávacího slova nebo také fráze s použitím booleovských operátorů AND a OR. Pomocí vyhledávacího formuláře bylo možné vyhledávat v nedoručitelných dotazech a v dotazech anglické části PSK. Díky poli Stáří položek se dali vyhledat dotazy z minulého týdne, měsíce, včera nebo

---

<sup>2</sup> Pro srovnání uvádím odkaz na starou verzi archivu PSK (a celého webu), která je uložena na WebArchivu. Poslední aktualizace je z 1. 11. 2014  
<http://web.archive.org/web/20141010084855/http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>


kdykoliv. Tato stránka již není v současné době dostupná, pouze přes kopii starého webu ve *WebArchivu* (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014e).

## ***2.2 Ukládání dotazů do archivu***

V současnosti jsou dotazy včetně odpovědí vkládány do archivu přes administrativní rozhraní jednotlivých knihoven pomocí jednoduchého formuláře (viz obr. 1). V administrativním rozhraní jsou dvě skupiny dotazů: vyřízené a nevyřízené. Každý dotaz má svoje identifikační číslo, které se ovšem ve veřejném archivu nezobrazuje. Toto číslo vidí pouze knihovny po přihlášení do administrace. U vyřízených dotazů je vždy informace, zda je dotaz uložen v archivu. V případě, že ne dotaz již uložen, existuje zde volba stáhnout dotaz z archivu. Pokud uložen není, je možné ho pomocí volby *Zveřejnit* uložit do archivu. Dříve také bylo možné ukládat dotazy do archivu tak, že knihovna při odesílání dotazu uživateli uvedla do kopie e-mailovou adresu: [archiv@ptejteseknihovny.cz](mailto:archiv@ptejteseknihovny.cz). Tím se nemusela o nic starat a dotaz byl uložen do archivu bez další spolupráce odpovídající knihovny (HEMOLA, 2004). Po zvolení možnosti *Zveřejnit* se objeví jednoduchý formulář se sedmi poli. Ve starší verzi PSK bylo možné změnit název dotazu, který zadal uživatel. V novém systému název změnit nelze. Do dalšího pole (Text dotazu) pracovník, který dotaz ukládá, v podstatě zkopíruje text dotazu přímo od zadavatele. V této položce, jak je již uvedeno výše, je nutno učinit určité změny. Měly by se odstranit veškeré osobní a soukromé informace o osobě, zadávající dotaz (jméno, e-mail,...). Následující pole obsahuje slovní odpověď na dotaz. Text lze pro lepší přehlednost (zvýraznění určitých termínů) různě formátovat. Do následujícího pole (Použité zdroje) jsou vloženy bibliografické záznamy nebo odkazy na zdroje, použité při vypracovávání dotazu, případně další doporučené zdroje. Odpověď by měla také obsahovat pozdrav na začátku a na konci zprávy. Dalším údajem, který je nutné zkontrolovat je Kategorie dotazu. Kategorii si volí uživatel při zadávání dotazu, ale často se nemusí zdát pracovníkovi knihovny adekvátní. Další možností je zvolit region, ve kterém se odpovídající knihovna nachází. Také je možné přiložit k dotazu až tři přílohy. Také lze označit dotaz jako nedoručitelný, pokud ho nebylo možné tazateli odeslat. Toto se může stát, pokud uživatel vyplní špatně svojí e-mailovou adresu.



Číslo dotazu  
2015-11690

Text dotazu 

Zadejte podrobnější text dotazu


\_\_\_\_\_

**Odpověď**

A screenshot of a web browser window. The address bar at the top shows "Styl..." followed by a dropdown arrow. Below it is a toolbar with various icons for file operations like opening, saving, printing, and zooming. The main content area is a large white rectangle. On the right side, there is a vertical scrollbar. At the bottom, there is a horizontal scrollbar. The overall appearance is that of an older version of a web browser.

#### Použité zdroje

\_\_\_\_\_

Kategorie dotazu 

Vyberte kategorii dotazu

Jazyk, lingvistika a literatura ▼

Okres

Vyberte okres

Žádná hodnota ▼

## Příloha 1

Volitelná příloha k odpovědi

**Vybrat soubor** Soubor nevybrán

Příloha 2

Volitelná příloha k odpovědi

**Vybrat soubor** Soubor nevybrán

### Příloha 3

Volitelná příloha k odpovědi.

**Vybrat soubor** Soubor nevybrán

☐ Nedoručitelný dotaz

Zveřejnit odpověď v archivu    Zahodit změny a vrátit se na přehled dotazů

V dřívější verzi PSK se také vyplňovalo datum zadání dotazu. To v současné době není nutné, protože dotazy chodí do administrace, kde se datum zaznamenává automaticky. Nakonec je nutné dotaz uložit pomocí tlačítka *Zveřejnit odpověď v archivu* (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014b). V dřívější verzi služby bylo nutné

po uložení dotaz ještě zveřejnit, což již není nutné, vše se uskuteční v jednom kroku (KOŠTÁLOVÁ, 2014b). Pokud je dotaz zveřejněn, přibude v něm navíc automaticky informace, zda se jedná o dotaz týdne či nikoliv.

### 2.3 Typy referenčních dotazů

Podle knihy *Úvod do referenčních a informačních služeb* se dají běžné dotazy (v klasických nebo virtuálních referenčních službách) dělit na tři základní typy: rychlé referenční dotazy<sup>3</sup>, výzkumné dotazy<sup>4</sup> a bibliografická ověření<sup>5</sup>. První typ dotazu by se dal v češtině popsat jako jednoduchý faktografický dotaz a představuje nejčastější druh dotazu. U tohoto typu dotazu je vhodné uživatele pouze navést na správný zdroj, aby byl příště schopen si jednoduché informace nalézt sám. Pro tyto případy lze také například umístit na webové stránky knihovny seznam nejpoužívanějších zdrojů pro vyhledávání základních informací (například formou bibliografických citací s informací, kde lze dokument najít nebo případně formou odkazů na elektronické zdroje). Dotazy typu výzkumné dotazy bývají zpravidla složitější a je nutné při jejich zpracování čerpat z více různých zdrojů. Někdy jsou tyto dotazy maskovány tím, že uživatel nevyjádří přesně a komplexně svůj požadavek a jsou považovány za jednoduchý faktografický dotaz. Ovšem s tím, jak uživatel svůj požadavek upřesňuje, stoupá počet zdrojů a také náročnost dotazu. V mnoha případech je tedy nutné dále komunikovat s uživatelem, dokud není požadavek naprosto jasný. Třetí nejčastější typ dotazu (bibliografická ověření) přichází od uživatelů, kteří si potřebný zdroj už sami vyhledali. Jediné co potřebují je zdroj ověřit, případně zkontrolovat nebo doplnit bibliografické údaje v citacích (CASSEL, 2013, s. 5-7).

Rozdělení dotazů v rámci PSK podle typů uvádí Hrdlička v článku z roku 2005 (HRDLIČKA, 2005, s. 2-3). Jde o tři skupiny dotazů: První kontakt s knihovnou a provozní záležitosti (informace o knihovně), Bibliografické informace a související dotazy a Věcné dotazy z různých oborů. Poslední skupina má ještě tři podskupiny – nepřesně formulované dotazy, dotazy, které jsou formulované jasně, ale vyžadují vyhledání zdroje a odborné dotazy.

---

<sup>3</sup> Ready reference questions

<sup>4</sup> Research questions

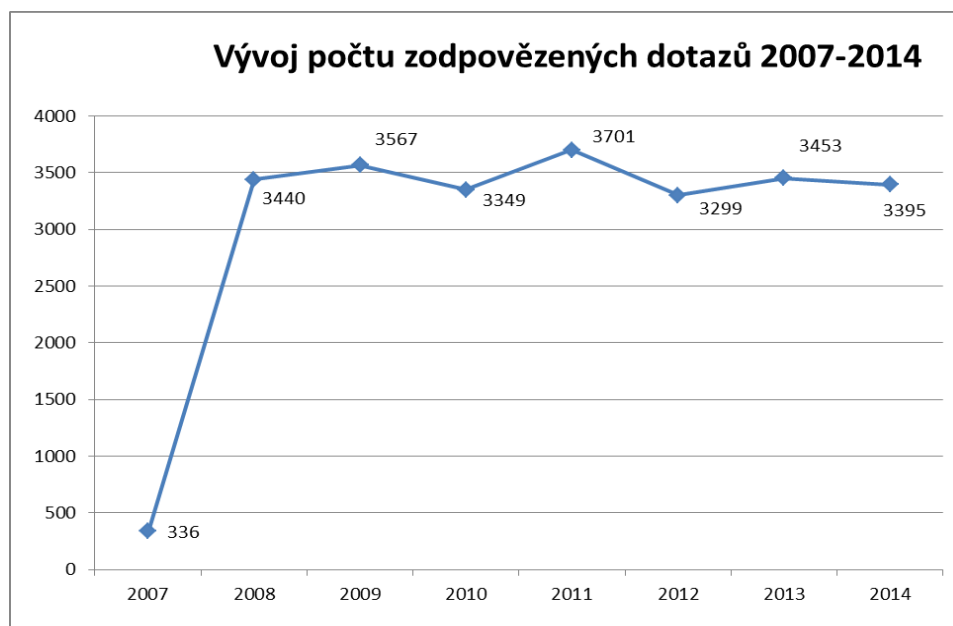
<sup>5</sup> Bibliographic verification

Informace o knihovně bývají nejjednodušší, a proto jsou také zodpovídaný většinou nejrychleji. Dotazy týkající se bibliografických informací odpovídají kategorii bibliografická ověření, jejich cílem je tedy ověření zdrojů, citací nebo třeba dostupnosti nějakého dokumentu v určité knihovně. Kategorie věcných (faktografických) dotazů v podstatě odpovídá výše uvedené kategorii rychlé referenční dotazy. Podle povahy (šíře) dotazu jsou dotazy buď zcela zodpovězeny (s uvedením použitých a dalších doporučených zdrojů) nebo jsou uživatelé odkázáni na zdroj, kde požadované informace sami naleznou. Poslední ještě neuvedený typ dotazů (výzkumné dotazy) je předmětem rešeršních služeb, které jsou nad rámec služby PSK a jejichž služby jsou ve většině případů placené (HRDLIČKA, 2005, s. 2-3).

### 3. Analýza statistik a digitálního archivu systému Ptejte se knihovny

#### 3.1 Statistiky zodpovězených dotazů

V rámci webových stránek PSK lze prohlížet statistiky zodpovězených dotazů. Jde o statistiky všech zodpovězených dotazů, tedy nejen uložených v archivu, ale všech, které byly zodpovězeny. Celková statistika ze všech let zahrnuje počty dotazů za roky 2007 až 2014. Starší statistiky je možné prohlížet v dokumentu s názvem: *Statistiky ze starého systému*, který je na stránkách dostupný ve formátu pdf. Tento starší přehled shrnuje počty dotazů v období od 14. 9. 2004 do 2. 1. 2008 a to podle knihoven a podle tematických kategorií<sup>6</sup>. Celkový počet zodpovězených dotazů za tento časový úsek je 13 162. Novější statistiky dotazů (od roku 2007 do roku 2014) jsou rozděleny na: *Celkovou ze všech let, Měsíční podle let, Letos, Tento měsíc a Dnes*.



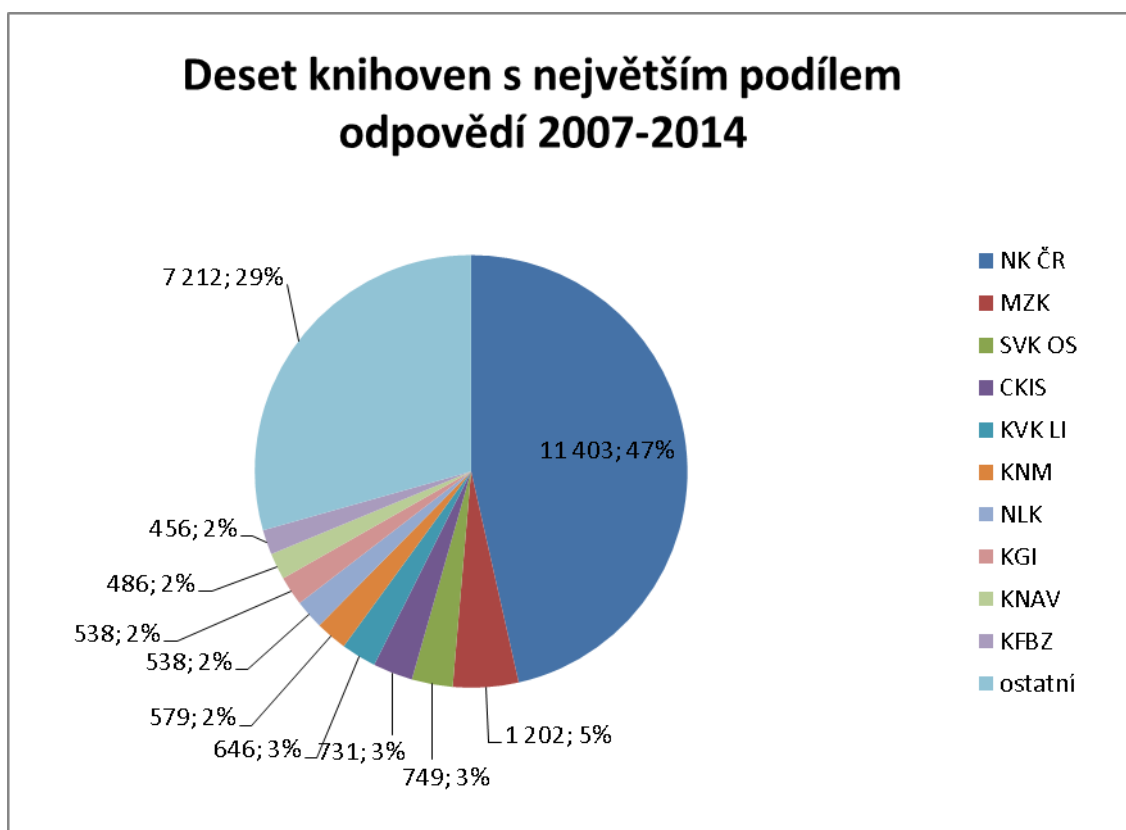
Graf č. 1 – Vývoj počtu zodpovězených dotazů

Celkový počet zodpovězených dotazů od roku 2007 do roku 2014 je 24 540. V grafu č. 1 je znázorněn počet dotazů v jednotlivých letech<sup>7</sup>. Ve statistice je uvedeno, že za rok 2007 bylo zodpovězeno pouze 336 dotazů. Takto nízký počet dotazů je způsoben tím, že ve statistice je uveden počet dotazů pouze za poslední dva měsíce

<sup>6</sup> Ve starších statistikách je zahrnut celý rok 2007, a dva dny roku 2008. Nové statistiky začínají posledními dvěma měsíci roku 2007, částečně se tedy těmito dvěma měsíci statistiky překrývají.

<sup>7</sup> Grafy jsou vytvořeny autorkou práce z dat dostupných na webu PSK (do konce února 2015).

roku 2007. Skutečný počet dotazů by se dal zjistit ze starších statistik, kdyby v nich byly počty dotazů za jednotlivé roky. Bohužel v nich toto rozdělení není k dispozici. Dále počet zodpovězených dotazů podle něj střídavě klesal a stoupal, až se ustálil na počtu průměrně 3 400 dotazů za rok. V celkovém přehledu ze všech let jsou nejprve uvedeny počty dotazů z jednotlivých let a poté počty dotazů v jednotlivých letech podle odpovídající knihovny. Na základě těchto dat lze uvést deset knihoven s nejvyšším počtem zodpovězených dotazů (viz graf č. 2). Nejčastěji odpovídající knihovnou je samozřejmě NK ČR, z celkového počtu 24 540 dotazů zodpověděla 47 % dotazů. Druhou nejčastěji odpovídající knihovnou je MZK v Brně, která zodpověděla 1 202 dotazů, tedy 5 %. Další knihovny mají po třech a dvou procentech. Všechny deset knihoven uvedených v grafu je do služby PSK zapojeno minimálně od roku 2007. Zbytek dotazů (7 212) zodpovědělo ostatních zhruba 70 knihoven.



Graf č. 2 – Deset knihoven s největším podílem na počtu zodpovězených dotazů

V měsíční statistice je možné prohlížet počty dotazů v jednotlivých letech podle měsíců, odpovídající knihovny a také podle tematické kategorie. V rubrice *Letos* jsou rozepsány počty dotazů z letošního roku (2015) podle knihoven a tematických kategorií. Tato rubrika také ukazuje procentuální zastoupení jednotlivých knihoven a kategorií.

Rubriky *Tento měsíc* a *Dnes* jsou formálně naprosto stejné, liší se pouze zobrazovaným obdobím. (NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014f)

Tyto statistické údaje byly na webu PSK přístupné pouze do konce února 2015. Po přechodu na nový systém a nový web nebyly zatím statistiky zveřejněny. Kopii webu lze však prohlížet přes stránky *WebArchivu*<sup>8</sup>.

### **3.2 Metodika analýzy dotazů archivu PSK**

#### **3.2.1 Cíle analýzy archivu PSK**

Cílem analýzy archivu PSK je rozbor vybraného vzorku dotazů z hlediska jejich typů, jelikož podobné rozdělení a další charakteristiky v záznamech dotazů v současné době úplně chybí. Není tedy možné získávat je automatickou cestou. Dalším cílem je touto analýzou navázat na rozdělení dotazů, jež byla uvedena v článku Hanuš Hemoly a Jindřišky Pospíšilové *Ptejte se knihovny – stará služba v novém* v raném období existence archivu (HEMOLA, 2004), porovnat tato rozdělení a zjistit v čem se liší. Poslední analýza zodpovězených dotazů v archivu PSK je právě typologie v Hemolově článku z roku 2004. Stejně jako Hemolova statistika, je také tato vytvářena na základě analýzy záznamů dotazů za tři roky. Zároveň bylo cílem analyzovat typy zdrojů použité při zodpovídání dotazů.

#### **3.2.2 Příprava analýzy**

Nejprve byly určeny tři tematické kategorie archivu, které se budou analyzovat. K analýze byly vybrány kategorie *Historie a pomocné historické vědy*, *Biografické studie*, *Jazyk, lingvistika a literatura* a *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura*. Byly vybrány záměrně pouze tři kategorie, protože archiv dotazů PSK je dnes již velmi obsáhlý a celý ho analyzovat není v možnostech jedné bakalářské práce. Kategorie týkající se historie byla vybrána proto, že je druhou nejpočetnější kategorií. Tato kategorie byla zařazena do analýzy také protože obsahuje dotazy biografického typu, které byly nutné k porovnání s analýzou H. z roku 2004. Důvodem výběru jazykové kategorie bylo stejně jako u historie množství uložených dotazů (jde o vůbec nejpočetnější kategorii v archivu). Byla vybrána také na základě předchozího zjištění, že obsahuje zajímavé typy dotazů (dotazy na vznik, původ a význam jmen

---

<sup>8</sup>Poslední uložená verze z 1. 11. 2014 dostupná

z: <http://web.archive.org/web/20141010004528/http://www.ptejteseknihovny.cz/statistika>

a příjmení,...). Kategorie s knihovnickou tematikou byla zařazena do analýzy, vzhledem k blízkosti k autorkou studovanému oboru (Informační studia a knihovnictví).

Dalším krokem, který bylo nutno zvážit, bylo stanovení časového rozsahu analyzovaných dotazů, tedy, z kolika a z kterých let budou dotazy analyzovány. Jako sledované roky byla stanovena léta 2012, 2013 a 2014. Byly určeny pouze tyto tři roky proto, že se jedná o analýzu v rámci bakalářské práce a časový prostor na její zpracování nestačí na analýzu celého rozsahu archivu. Z tohoto důvodu výsledky analýzy nejsou obecně platné, ale pouze relativní a případové, protože nebyly zpracovány všechny dotazy.

Po určení kategorií a let bylo potřeba dotazy v požadovaných kategoriích a za určený časový úsek spočítat. Tento výpočet byl proveden přímo na webových stránkách archivu PSK v náhledech příslušných kategorií. Nejprve byla otevřena tematická kategorie a objevil se seznam všech dotazů v kategorii seřazený chronologicky. Následně bylo použito funkce *Vyhledávání*, avšak nikoliv vyhledávání v rámci archivu PSK, ale fulltextové vyhledávání jako funkce internetového prohlížeče (v tomto případě byl použit internetový prohlížeč *Google Chrome*). Pro tuto funkci existuje v prohlížeči klávesová zkratka Ctrl + F. Po jejím zadání se v pravé horní části okna prohlížeče otevře vyhledávací řádek, kam je zadán vyhledávací termín (v tomto případě byly postupně zadávány termíny 2012, 2013 a 2014). Po potvrzení vyhledávání jsou všechny nálezy automaticky označeny zabarvením a zároveň je zobrazen počet nalezených výsledků. Tato funkce značně usnadnila počítání dotazů, nebylo nutné ruční počítání. Bylo určeno, že dotazy budou zpracovávány chronologicky od nejnovějších, tj. od roku 2014 do roku 2012 postupně po jednotlivých kategoriích. Nejdříve tedy byly zpracovány dotazy v historické kategorii z roku 2014, poté stejný rok v jazykové kategorii a následně v kategorii dotazů na knihovnické téma. Pak se přešlo opět k historii a byl zpracován rok 2013 atd. Toto bylo stanoveno pro případ, že by došlo k časovým problémům, kdy by hrozilo riziko, že nebude možné zpracovat všechny dotazy. Kdyby k tomuto došlo, byly by zpracovány alespoň nejnovější dotazy.

Zásadním rozhodnutím bylo stanovení kritérií, která budou u jednotlivých dotazů sledována a zapisována. Ke sledování byla určena tato kritéria, která jsou součástí záznamů dotazů v archivu PSK: název dotazu, datum zadání dotazu (resp. jak je vysvětleno v kapitole o archivu dotazů, jde o datum vložení dotazu do archivu) a jméno odpovídající knihovny. Další sledovaná kritéria bylo nutné ze záznamů dotazů

zjistit přečtením, posouzením a přiřazením příslušné, k tomuto účelu vytvořené typologie. Těmito kritérii byly: typ dotazu, typy zdrojů, použitých při odpovědi a jejich počet, forma odpovědi a také jedna položka pro případné poznámky o dotazech a zdrojích. Typy zdrojů byly zjišťovány procházením textu odpovědí, protože nejsou v záznamech dotazů nijak strukturovaně zaznamenány. Pomocí kritéria *forma odpovědi* bylo vyjádřeno, zda byla odpověď tazateli zaslána formou výkladu, tedy nějakého souvislejšího textu, který obsahuje odpověď na zadaný dotaz, nebo formou odkazů na zdroje, kde uživatel musí požadovanou odpověď sám vyhledat. Třetí formou odpovědi je kombinace předchozích dvou. To se týká případů, kdy knihovna odpoví na dotaz formou výkladu a k tomu navíc odkazy na zdroje s dalšími podrobnějšími informacemi.

Položky název dotazu, datum a jméno odpovídající knihovny byly zařazeny pro celkově lepší orientaci v nasbíraných datech, a to hlavně z toho důvodu, že dotazy nejsou archivovány s žádným identifikačním číslem, podle kterého by bylo možné je vyhledat. Typologie dotazů byla zahrnuta hlavně proto, že v rámci archivu PSK nejsou tyto informace vůbec zaznamenávány, i když jde o časově nepříliš náročnou činnost. Typologie byla zaznamenávána také proto, že jedním z cílů analýzy bylo srovnání a navázání na Hemolovu typologii dotazů, což by bez sledování tohoto kritéria nebylo možné. Typologie dotazů není v archivu nijak zaznamenávána, i přesto že by to nebylo příliš náročné. Jedním z dílčích cílů bylo sledování typů zdrojů, které byly při odpovědích na dotazy používány. Proto byl do sledovaných kritérií zařazen také typ zdroje použitého při odpovědi na dotaz. Také byly sledovány formy odpovědi, tedy jakým způsobem knihovna dotaz zodpověděla (výkladem, pouze odkazy na zdroje nebo kombinací přechozích).

Na základě určení sledovaných kritérií byly vytvořeny v tabulkovém editoru (v tomto případě byl použit software *MS Excel*) tři tabulky, pro každou tematickou kategorii jedna. Nebyla vytvořena pouze jedna tabulka zejména proto, že každá kategorie má své vlastní, rozdílné charakteristiky dotazů a také by bylo obtížné se v dotazech všech tří kategorií dohromady orientovat. Všechny tři tabulky jsou v příloze na CD (viz tabulky 1, 2, 3 na CD).



## Typologie dotazů

Dalším krokem bylo vytvoření obsahových charakteristik dotazů v jednotlivých kategoriích a vytvoření jejich zkratk pro urychlení zpracování, aby do tabulky nemusel být zdlouhavě vpisován celý název charakteristiky (např. faktografický dotaz týkající se osoby,...), ale pouze zkrácený. Ve všech třech tematických kategoriích byly dotazy rozděleny primárně na dotazy bibliografické a faktografické. Faktografické dotazy byly dále rozděleny do několika podskupin, které se v jednotlivých kategoriích liší.

Bibliografický dotaz je v TDKIV definován takto: „*Informační dotaz vyjadřující uživateli požadavek týkající se jeho potřeby bibliografické informace.*“ (ŠVEJDA, 2014a). V případě této konkrétní analýzy byly do skupiny bibliografických dotazů zařazeny dotazy na sdělení konkrétních bibliografických údajů k určitým dokumentům (autor, ilustrátor, nakladatelské údaje, překladatel, atd.), ale také dotazy na zaslání záznamů literatury na konkrétní téma. Dalším dotazem spadajícím pod tento typ je dotaz, kdy uživatel zná například část básně (nebo hlavní děj nějaké knihy), ale nezná název ani autora a chtěl by se některou z informací dozvědět. Také do této kategorie patří dotazy, kdy tazatel ví přesný název i autora dokumentu a chce pouze vědět, kde je tento uložen, případně jakým způsobem by pro něj mohl být dostupný.

TDKIV uvádí také definici faktografického dotazu: „*Informační dotaz vyjadřující uživateli požadavek týkající se jeho potřeby faktové informace*“ (ŠVEJDA, 2014b). Faktografické dotazy jsou pro potřeby této analýzy rozděleny v rámci tří vybraných tematických kategorií na různé typy těchto dotazů. Tyto další typy jsou popsány v následujících odstavcích podle jednotlivých tematických kategorií.

V kategorii historických dotazů byly faktografické dotazy rozděleny na šest podskupin. Patří sem dotazy týkající se nějakého pojmu, osoby, události, místa, instituce a předmětu (věci). Pojmové faktografické dotazy se týkají výkladu nějakého pojmu, používaného v oblasti historických věd. Dále sem patří dotazy, kdy se uživatel ptá na chápání daného pojmu v různých dějinných obdobích nebo na výrok nějaké historické osobnosti. Historické dotazy, týkající se osob zahrnují dotazy na biografické údaje různých osob či požadavek na ověření existence nějaké osoby. Dotazy na osoby se v této kategorii nemusejí týkat pouze konkrétních lidí, ale mohou být formulovány obecněji (například dotaz na postavení lékařů v určitém historickém období apod.). Další skupinou jsou dotazy na nějakou historickou událost, kam patří ale například také dotazy na obecnější události (jako třeba dotaz typu proč je 1. leden začátkem nového

roku, apod.). Do skupiny dotazů týkajících se nějakého místa patří v této kategorii hlavně dotazy na vznik místních jmen, případně po kom bylo určité místo pojmenováno. Patří sem také dotazy na další okolnosti a informace o určitém místě (například dotaz typu jakým jazykem se mluvilo v určitém období v daném místě apod.). Dotazy na informace o nějaké instituci zahrnují dotazy na nějakou organizaci, uskupení či instituci, které se nedají zařadit do jiné skupiny dotazů (například do dotazů týkajících se osob či míst). Poslední skupinou dotazů jsou dotazy na předmět (věc). V této skupině dotazů jsou hlavně dotazy na historii nějakého předmětu, jeho vznik, jak se předmět používal, apod.

Jazykové dotazy byly rozčleněny na dotazy týkající se pojmů, výkladu a etymologie jmen a příjmení, překladu, výkladu a etymologie přísloví a rčení a gramatiky. Kategorie týkající se pojmů je u jazykových dotazů podobná jako u historických, ovšem u historických dotazů, jak je uvedeno výše, je výklad různých pojmů pojímán více z historického hlediska. Do této skupiny patří dále dotazy, kdy chce uživatel znát význam nějakého pojmu či slovního spojení (ne však rčení a přísloví, ta mají svou vlastní skupinu), nebo jeho etymologii či možnosti použití ve větách. Také sem patří dotazy na vysvětlení odborných pojmů, užívaných v literární vědě a lingvistice (například romantismus apod.). Do skupiny dotazů na výklad a etymologii jmen a příjmení patří všechny dotazy, které se týkají nějakého jména. Nepatří sem pouze dotazy na osobní jména, ale také místní. Byly sem zařazeny také dotazy týkající se použití jmen, například skloňování nějakého určitého jména či příjmení, oslovení, nebo vhodnost výběru určitého jména pro dítě. Ve skupině překladových dotazů jsou zařazeny dotazy na pomoc s překladem nějakých slov či slovních spojení z nebo do češtiny. Skupina dotazů ohledně výkladu a etymologie přísloví a rčení obsahuje dotazy, kdy uživatel požaduje vysvětlení nějakého rčení, tedy co znamená, případně jak vzniklo. Gramatické dotazy obsahují dotazy na všechny možné gramatické jevy, správné psaní určitých slov v určitých větách či spojení, správné psaní interpunkce, skloňování, atd.

Faktografické dotazy v knihovnické kategorii byly rozděleny do tří podskupin: dotazy všeobecné, tj. ty, které nebylo možné zařadit do jiné tematické kategorie v archivu PSK, dále na dotazy z oblasti knihovnictví a dotazy týkající se citací. Do skupiny dotazů na knihovnické téma patří dotazy, týkající se celého oboru knihovnictví (identifikátor ISBN, procesy v knihovnách, infometrie, ale také informace

ohledně nakladatelství, tiskařů apod.). Skupina dotazů ohledně citací a citování obsahuje dotazy, kdy chce uživatel například opravit nějaký bibliografický záznam, aby byla citace správně, ale jsou zde také dotazy, kdy tazatel požaduje pouze vysvětlení citování určitého typu dokumentu či informace o citování a citacích obecně.

Některé charakteristiky byly vytvářeny nejen před sběrem dat, ale i v samotném jeho průběhu. Bylo to hlavně proto, že v průběhu sběru dat se objevily některé další kategorie, případně byly některé spojeny s jinými, kvůli nedostatku výskytu dotazů z těchto kategorií. Zkratky a stručná vysvětlení výše uvedených skupin a podskupin dotazů jsou uvedeny v příloze na CD (viz tabulky č. 4, 5, 6 na CD).

### **Typy zdrojů**

Pro zjišťování typů zdrojů, které byly při zodpovídání dotazů použity, bylo nutno vytvořit typologii těchto zdrojů. Dvěma základními skupinami byly internetové (elektronické) a klasické zdroje. Ve skupině internetových zdrojů byly ustanoveny dva typy dotazů, internetové zdroje a katalogy knihoven. Klasické zdroje byly rozděleny na encyklopedie, slovníky, monografie, periodika (články), příručky, soupisy (seznamy) a beletrie. Skupiny encyklopedie a slovníky obsahují pouze zdroje typu encyklopedie nebo slovník, ovšem pouze v klasické (tištěné) verzi. Elektronické (internetové) verze těchto zdrojů patří do skupiny internetové (elektronické) zdroje. Vzhledem k vysokému počtu použitých typů zdrojů byly do některých kategorií zařazeny také typy zdrojů, které by tam v jiném případě nebylo možné zařadit, a musely by mít svou vlastní skupinu. Takovým příkladem je skupina monografie, do které byly zařazeny mimo monografií také sborníky, biografie, rozhovory, populárně-naučná literatura, dějiny přehledy a studie. Další kategorií zdrojů jsou periodika (články), do které patří klasické (tištěné) články z periodik, případně celá periodika. Jejich elektronické verze patří opět do skupiny internetových (elektronických) zdrojů. Další širokou skupinou zdrojů jsou příručky. Pod tento typ spadají nejen příručky, ale také učebnice (jakéhokoliv stupně), zákony, předpisy, průvodce, kuchařky, návody, mapy a atlasy. Vše opět pouze v klasické formě. Zdroje typu soupis zahrnují soupisy, seznamy, adresáře, archivy, bibliografie, statistiky, kroniky a rešerše. Posledním typem zdroje je beletrie, kam patří poezie, próza a drama. Rozdělení a zkratkové označení typů dotazů je opět uvedeno v tabulce v příloze (viz tabulka č. 7 na CD).

### **3.2.3 Metody sběru dat**

Dále už bylo možné přistoupit ke sběru dat potřebných k analýze. Ten byl prováděn následujícím způsobem. Nejprve bylo nutné otevřít webové stránky archivu PSK a příslušnou tematickou kategorii. Po otevření určité tematické kategorie se objevil seznam všech dotazů v kategorii ve formě název a datum vložení dotazu. Podle data byl vyhledán první dotaz, u kterého se začalo se sběrem dat. Jako tento dotaz byl určen první dotaz roku 2014 v kategorii historických dotazů. U příslušného dotazu byl jako první zaznamenán údaj o názvu dotazu a datu, kdy byl dotaz do archivu uložen. Poté se zaznamenalo jméno odpovídající knihovny. Dále byly sledovány použité typy zdrojů a jejich počet. Nakonec byly určeny a zaznamenány charakteristika dotazu a forma odpovědi. V případě, že na dotazu byla nějaká zajímavá skutečnost, byla zaznamenána v tabulce do sloupce *Poznámky*. Tímto způsobem bylo postupováno při sběru dat ve všech určených kategoriích a letech (viz tabulky č. 1, 2, 3 na přiloženém CD, ve kterých je vše strukturováno. Všechny sledované charakteristiky byly do tabulek zapisovány pomocí zkratk, s výjimkou poznámek. Sběr dat ze všech analyzovaných dotazů trval celkem šest týdnů (od začátku března 2015 do poloviny dubna 2015).

### 3.2.4 Metody analýzy dat

Po dokončení zápisu všech potřebných dat, byla tato analyzována pomocí dvou funkcí tabulkového editoru. Jedním z nich byla funkce *Filtr*, která umožňuje zobrazit pouze řádky tabulky s nějakým daným kritériem (například zobrazení pouze dotazů zodpovězených určitou knihovnou, nebo pouze dotazů s určitou charakteristikou, atd.). Po zadání této funkce a zobrazení příslušných řádků podle nastavení filtru systém také automaticky zobrazí počet nalezených výsledků. Tato funkce byla použita při zpracování dat o charakteristice dotazů, formě odpovědí a odpovídající knihovně. Druhým použitým prostředkem analýzy byla funkce *Vyhledávání*. Tato funkce byla použita k analýze typologie zdrojů, protože funkci *Filtr* nebylo možné v tomto případě použít z toho důvodu, že při zapisování údajů o typech zdrojů bylo do buněk zapisováno několik různých údajů (zkratk), což bylo překážkou pro použití *Filtru*, který dokáže řádky efektivně filtrovat, pouze pokud je v příslušné buňce jeden termín (zkratka). I v tomto prostředí lze pro funkci *Vyhledávání* použít klávesovou zkratku Ctrl + F. Před jejím zadáním je však nutné označit přesně všechny buňky, které mají být prohledávány. Pokud se neoznačí, systém bude vyhledávat v celé tabulce a výsledků vyhledávání je zbytečně mnoho. Byly tedy označeny buňky ve sloupci *Zdroje*.

Po zadání klávesové zkratky nebo zvolení funkce v nabídce se otevře vyhledávací okno. Do něj jsou postupně zadávány vyhledávané pojmy (v tomto případě byly postupně zadávány všechny zkratky typů zdrojů). Po potvrzení vyhledávání se zobrazí výsledky, jejich poloha v tabulce a také jejich počet.

Po analýze nasbíraných dat byly provedeny další výpočty (například procentuální zastoupení jednotlivých charakteristik dotazů, forem odpovědí, typů zdrojů, atd.). Z těchto dat byly také vytvořeny grafy, z nichž některé jsou připojeny v příloze. Jako poslední krok bylo nutné zpracovat prezentaci výsledků analýzy do textové podoby.

### **3.3 Výsledky analýzy digitálního archivu zodpovězených dotazů PSK**

#### **3.3.1 Počty analyzovaných dotazů**

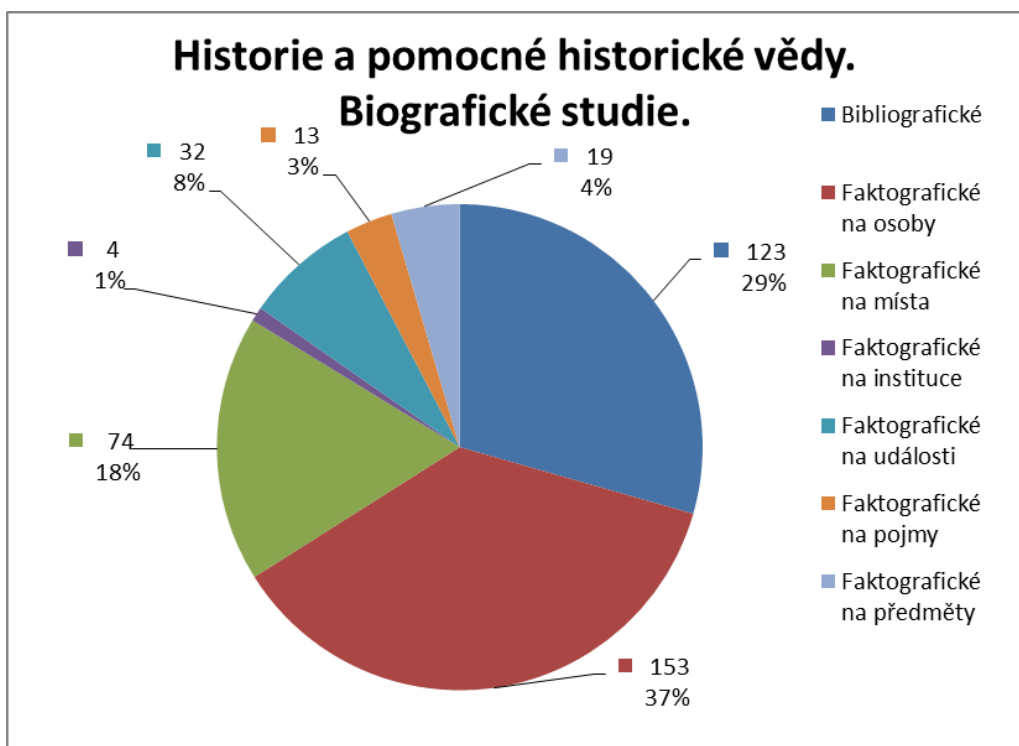
Celkem bylo analyzováno 2 228 dotazů, což je 21 % z celkového počtu dotazů, které jsou uloženy v archivu (do konce roku 2014). Jak už bylo uvedeno výše, byly analyzovány dotazy v rozsahu let 2012 až 2014 ve třech vybraných tematických kategoriích. První kategorií byla kategorie *Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie*. Jde o druhou nejpočetnější kategorii v archivu PSK, která obsahuje 1 398 záznamů dotazů z let 2007 až 2014. V této kategorii bylo celkem analyzováno 418 dotazů. Druhá analyzovaná kategorie je vůbec nejpočetnější v celém archivu PSK. Jde o kategorii *Jazyk, lingvistika a literatura*, která zahrnuje 3 784 záznamů dotazů z let 2007 až 2014, z nichž bylo analyzováno 1 511 dotazů. Třetí, nejméně objemnou kategorií je *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura*. Obsahuje 852 dotazů, z nichž bylo do analýzy zahrnuto 299.

#### **3.3.2 Typologie dotazů**

V následujících odstavcích jsou uvedeny počty dotazů podle autorkou vytvořené a výše popsané typologie. Tabulky s přidělenými zkratkami těchto typologií jsou uvedeny v příloze na CD (viz tabulky č. 4, 5 a 6 na CD). U některých typů dotazů jsou uvedeny konkrétní příklady vybrané z analyzovaných dotazů. V archivu je lze vyhledat podle názvů (které jsou u těchto příkladů vždy uvedeny přesně tak, jak jsou uvedeny v archivu, tedy i s gramatickými chybami či překlepy) a informace o nich lze také nalézt ve strukturované formě v tabulkách v příloze na CD (viz tabulky č. 1, 2 a 3 na CD).

V kategorii historických dotazů (viz graf č. 3) byl nejpočetněji zastoupen typ faktografických dotazů na osobu, kterých bylo 153, což je 37 % z počtu dotazů

analyzovaných v této tematické kategorii. Tyto dotazy se týkaly buď konkrétních významných osob (například dotaz s názvem *Jan Žižka*<sup>9</sup> nebo *Perchta z Rožmberka*<sup>10</sup>), nebo také konkrétních, ale nepříliš významných osob. V druhém případě šlo hlavně o dotazy na ověření existence nějaké osoby v určitém místě (městě, obci, apod.) například pomocí *Berní ruly*<sup>11</sup>.



Graf č. 3 – Podíl jednotlivých typů dotazů v tematické kategorii *Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie.*

Dalšími dotazy v této kategorii byly dotazy na obecnější téma, které se ale týká nějaké osoby (například dotaz s názvem *patron kamnářů*<sup>12</sup>). Dotazy, které také spadaly do tohoto typu, byly dotazy na původ, případně význam příjmení, které by měly být uloženy spíše do jazykové tematické kategorie. Druhou největší skupinu tvořily bibliografické dotazy, kterých bylo 123 (29 % ze 418 analyzovaných dotazů). Šlo hlavně o dotazy na literaturu na nějaké určité téma. Bylo zde však také několik dotazů na literaturu od určitého autora (například dotaz s názvem *Díla historika Reného*

<sup>9</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/jan-zizka-1>

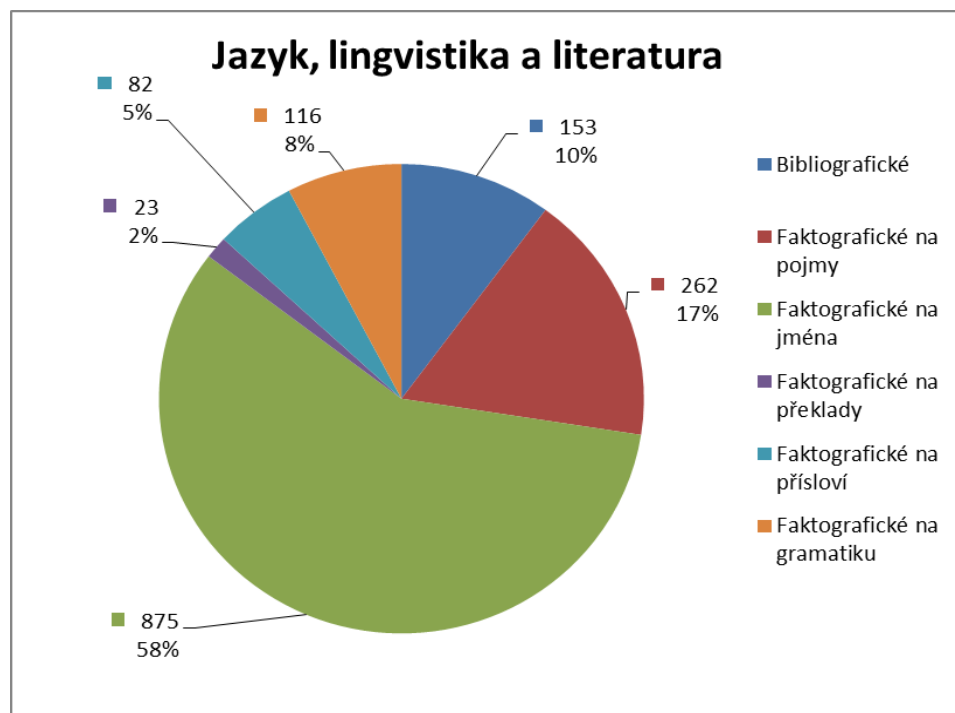
<sup>10</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/pechta-z-rozemberka>

<sup>11</sup> Definice Berní ruly v TDKIV: „*První berní katastr Čechách, evidující pro daňové účely půdu poddaných na venkově a měšťanský nemovitý majetek v letech 1653-1654. Byl proveden na základě vrchnostenského přiznání počtu berních usedlostí na jednotlivých panstvích.*“ (RICHTEROVÁ, 2014)

<sup>12</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/patron-kamnaru-1>

*Huygha*<sup>13</sup>). Třetím typem s největším počtem dotazů byly faktografické dotazy na místo, kterých bylo 74, tedy 18 %. Častými dotazy u toho typu byly dotazy na názvy ulic a obcí (podle koho/čeho byly pojmenovány). Ostatní dotazy byly na historii určitého místa nebo míst (například dotaz s názvem *Dřevěný most v Nymburku*<sup>14</sup>). Dotazů na událost bylo 32 (8 %), na předmět 19 (4 %), na pojem 13 (3 %) a na instituci 4 (1 %).

V jazykové tematické kategorii (viz graf č. 4) bylo nejvíce faktografických dotazů na jména. Bylo jich 875, což je 58 % z celkového počtu 1 511 analyzovaných dotazů. Z těchto dotazů bylo největší množství dotazů na původ nebo význam příjmení. Ostatní dotazy byly na osobní jména, názvy obcí a ulic. Vyskytlo se zde také několik dotazů na výslovnost cizích jmen (například dotaz s názvem *Vincet van Gogh*<sup>15</sup>) a také dotazy, zda lze dát dítěti nějaké konkrétní jméno (většinou netradiční).



Graf č. 4 - Podíl jednotlivých typů dotazů v tematické kategorii *Jazyk, lingvistika a literatura*. Další poměrně početnou skupinou byly dotazy na pojmy. Bylo jich 262 (17 %). Mnoho dotazů v této skupině bylo na význam či etymologii nějakého pojmu. Méně časté byly

<sup>13</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/dila-historika-reneho-huygha>

<sup>14</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/dreveny-most-v-nymburku>

<sup>15</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/vincet-van-gogh>

dotazy na pojmy z oblasti literární vědy nebo lingvistiky. Třetím nejpočetnějším typem dotazu byly bibliografické dotazy, kterých bylo 153, tedy 10 %. Stejně jako u historické tematické kategorie i zde bylo mnoho dotazů na literaturu na určité téma. Objevilo se ovšem také poměrně velké množství dotazů, kdy tazatel požadoval informace k nějakému dokumentu (bibliografické údaje, ale také například informaci, v jaké historické době se příběh v knize odehrává, nebo vysvětlení názvu nějaké díla). V této skupině byly také dotazy na rozpoznání (či zjištění kompletního textu) určité básně nebo jiného textu na základě několika veršů (například dotaz s názvem *básnička*<sup>16</sup>). Faktografických dotazů na gramatiku bylo celkem 116 (8 %). V dotazech tohoto typu se objevily dotazy na nejružnější gramatické jevy, poměrně často se v analyzované množině dotazů vyskytovaly dotazy na psaní velkých písmen nebo skloňování. Dotazů na význam či původ přísloví a rčení bylo 82 (5 %). V několika případech se zde objevily také dotazy na překlad přísloví. Nejméně početnou skupinou dotazů byly dotazy na překlad, kterých bylo 23 (2 %). Byly zde dotazy na překlad slov z češtiny do angličtiny nebo latiny, ale také z různých jazyků do češtiny, například z němčiny, angličtiny, latiny a podobně. Většinou se jednalo pouze o překlad výrazů či slovních spojení, ovšem ve dvou případech byly dotazy nad rámec služby kvůli své náročnosti v jednom případě (dotaz s názvem *překlad do indiánského jazyka*<sup>17</sup>) a rozsahu v případě druhém.

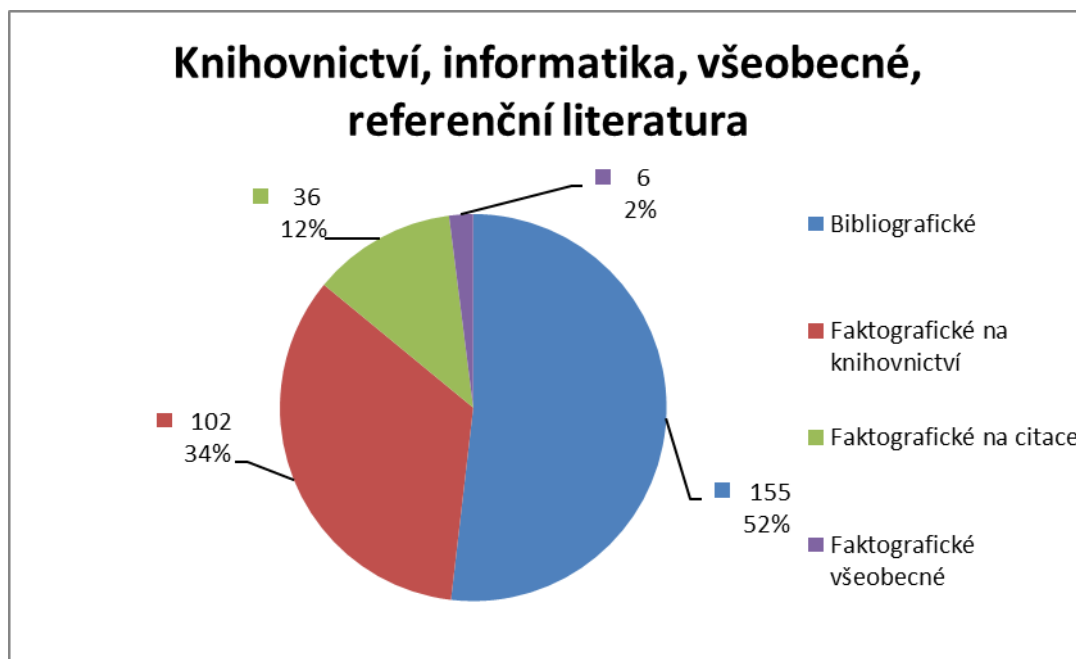
V kategorii knihovnických dotazů (viz graf č. 5) byly nejvíce zastoupeny bibliografické dotazy. V této skupině jich bylo 155, tedy 52 % z celkového počtu 299 analyzovaných dotazů. Tento typ dotazu obsahuje jako u předešlých dvou především dotazy na literaturu na určité téma. Je třeba uvést, že dotazy typu bibliografický dotaz se tematicky napříč všemi třemi tematickými kategoriemi překrývají. Například v kategorii knihovnických dotazů jsou bibliografické dotazy na literaturu o nějakém předmětu z oblasti literatury nebo historie a naopak v jazykové kategorii jsou některé dotazy na literaturu na historické téma. Dále se zde objevovaly dotazy na různé informace ke konkrétním dokumentům (nakladatelské a bibliografické údaje, dostupnost či místo uložení).

---

<sup>16</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/basnicka>

<sup>17</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/preklad-do-indianskeho-jazyka>





Graf č. 5 - Podíl jednotlivých typů dotazů v tematické kategorii *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura*

Druhým nejčastějším typem dotazu byly dotazy na knihovnické problematiku. Bylo jich 102 (34 %) a byla v nich obsažena různá témata z celé oblasti knihovnictví. Vyskytovaly se zde dotazy na fungování knihoven (dotaz s názvem *razítka v knihách*<sup>18</sup>) a bylo zde také vícero dotazů na fungování systému přidělování identifikátoru ISBN. Dotazů na citace bylo 36 (12 %) a obsahovaly dotazy na citaci konkrétního dokumentu, určitý citační styl nebo určitý typ dokumentu (dotaz s názvem *citace přepisu přednášky*<sup>19</sup>). Posledním typem dotazu v této kategorii, jsou faktografické dotazy na všeobecné a ostatní informace. Tato skupina byla vytvořena pro dotazy, které nelze zařadit jinak. Bylo v ní celkem 6 dotazů (2 %), které mohly být podle mého názoru všechny zařazeny do jiných tematických kategorií. Šlo o dotazy na jména (měly být v jazykové kategorii), dotaz na osobu (historická kategorie) a mimo jiné také o gramatický dotaz (také by měl být v jazykové kategorii).

### 3.3.3 Srovnání se statistikou a typologií z roku 2004

Jedním z cílů analýzy bylo srovnání zjištěných výsledků s výsledky analýzy H. Hemoly z roku 2004. Analýza zahrnovala dotazy z posledních dvou měsíců roku 2002, celého roku 2003 a prvních dvou měsíců roku 2004, tedy z úplných počátků

<sup>18</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/razitka-v-knihach>

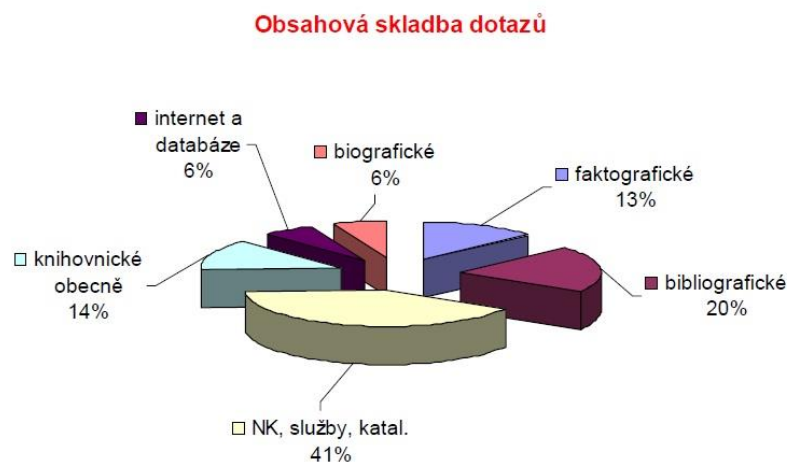
<sup>19</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/citace-prepisu-prednasky>

existence archivu PSK. Hemola rozdělil dotazy po obsahové stránce do šesti typových kategorií. Byly to: internet a databáze, biografické, faktografické, bibliografické, NK, služby, katalogy a knihovnické obecně. V nové analýze dotazů za léta 2012 až 2014 nejsou kategorie přesně stejné, a to z toho důvodu, že se ve vzorku analyzovaných dotazů dotazy takového typu prostě nevyskytovaly. Kategorie, která úplně chybí, je NK, služby, katalogy. Dotazy na fungování NK ČR, její služby a katalogy by se nejspíše nacházely v tematické kategorii *Informace o knihovně*, která však analyzována nebyla. Ve třech analyzovaných kategoriích se dotazy na toto téma nevyskytovaly nebo pouze ojediněle. Další takovou kategorií byl typ dotazu internet a databáze. Dotazy tohoto typu jsou začleněny v bibliografických dotazech. Skupina biografických dotazů odpovídá v novém obsahovém rozčlenění skupině dotazů z tematické kategorie *Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie.*, která byla mezi analyzovanými kategoriemi. Tato skupina obsahuje faktografické dotazy týkající se nějaké osoby. Skupina z Hemolova rozčlenění *knihovnické obecně* odpovídá nejvíce části dotazů z tematické kategorie *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura*. Jde rovněž o faktografické dotazy, tentokrát na knihovnické téma.

Jak je vidět na grafu č. 6, v první analýze bylo nejvíce dotazů na NK ČR, její fungování a katalogy. Bylo to 215 dotazů z celkových 535 analyzovaných dotazů. Druhou nejpočetnější skupinou byly bibliografické dotazy. Těch bylo z celkového počtu 109, což je 20 %. Dotazů, které se týkají knihovnictví obecně, bylo 75, což je 14 %. Faktografických dotazů bylo 13 %, tedy 71. Skupiny biografických dotazů i dotazů na internet a databáze měly obě 6 % z celkového počtu dotazů. Biografických dotazů bylo 33 a dotazů v druhé skupině 32. Dotazy jsou v rámci skupin rozděleny také podle měsíců, takže lze například zjistit kolik faktografických dotazů bylo zodpovězeno v určitém měsíci (HEMOLA, 2004).

V grafu č. 7 lze vidět, že k výraznějším změnám v procentuálním zastoupení došlo pouze u některých typů dotazů. Velmi se změnilo zastoupení faktografických dotazů, kterých výrazně přibýlo (ze 14 % na 69 %). Také u typu obecně knihovnických dotazů se změnilo procentuální zastoupení těchto dotazů, tentokrát jich ubylo (ze 14 % na 5 %). Zbylé dvě skupiny dotazů své procentuální zastoupení v rámci celkového počtu analyzovaných dotazů příliš nezměnily. Podíl biografických dotazů

stoupl z 6 % na 7 %, o nijak výraznou změnu tedy nejde. Podobně jsou na tom dotazy bibliografického typu, kterých naopak ubylo z 20 % na 19 %.



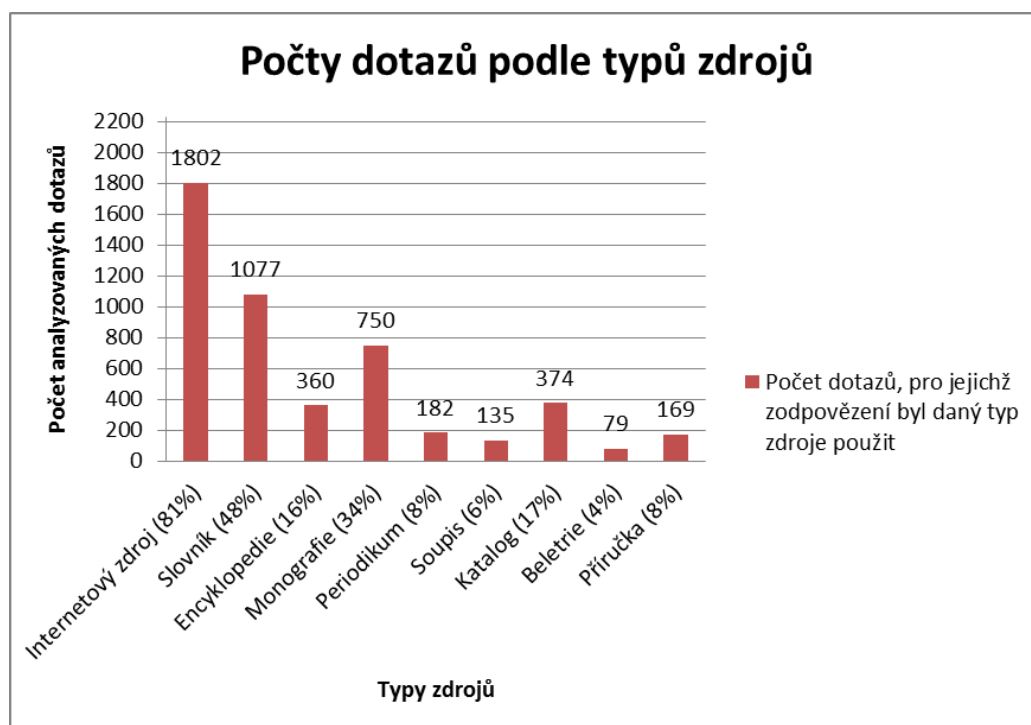
Graf č. 6 – Typologie dotazů z roku 2004 (HEMOLA, 2004)



Graf č. 7 – Zastoupení typů dotazů v analýze vzorku dotazů z let 2012-2014

### 3.3.4 Typologie použitých zdrojů

Dalším dílčím cílem analýzy archivu PSK bylo rozebrání typů zdrojů použitých při zpracování odpovědí na dotazy. Níže jsou uvedeny informace o nejčastějších typech těchto zdrojů v rámci všech analyzovaných dotazů (viz graf č. 8). Jsou za sebou uvedeny podle frekvence užití od nejčastěji používaných po ty nejméně používané. Dále jsou uvedeny příklady některých konkrétních často používaných zdrojů, případně také u jakých typů dotazů byly využity. Tabulka s typy zdrojů, jejich zkratkami a vysvětlivkami je uvedena v příloze (viz tabulka č. 7 na CD).



Graf č. 8 – Typy zdrojů podle četnosti užití při odpovídání na dotazy

Nejčastěji používaným typem zdrojů byly elektronické (internetové) zdroje. Tento typ zdroje byl z celkového počtu 2 228 dotazů použit v 1 802 případech (81 % dotazů). Nejvíce byl tento typ zdroje používán v kategorii knihovnických dotazů (v 89 % dotazů). U zbylých dvou kategorií byla frekvence použití tohoto typu zdroje srovnatelná (historická kategorie 78 % a jazyková kategorie 80 %). Velmi často použitým zdrojem byla internetová encyklopedie Wikipedie (hlavně v kategorii knihovnických a historických dotazů) a také webová stránka Kdejsme.cz<sup>20</sup> (v kategorii jazykových dotazů). Velmi častými internetovými zdroji byla také Internetová jazyková příručka Ústavu pro jazyk český AV ČR a v případě neúspěšného pátrání po odpovědích na dotazy z jazykové kategorie, jsou uživatelé odkazováni na Jazykovou poradnu Ústavu pro jazyk český AV ČR.

Druhým nejčastěji použitým typem zdroje byl slovník, byl použit celkem u 1 077 dotazů (48 %). Z tohoto počtu byl užit zdaleka nejvíce v kategorii jazykových dotazů, celkem v 1 014 dotazech. Velmi často použitým zdrojem byl slovník s názvem

<sup>20</sup>Na tomto webu jsou prezentovány statistiky MV ČR o frekvenci a výskytu jmen a příjmení v České republice. Dostupné z: <http://www.kdejsme.cz/>

*Naše příjmení* od Dobravy Moldánové a byl používán u dotazů na výklad a etymologii příjmení.

Třetím nejužívanějším typem zdroje byl typ dotazu monografie, kam však spadalo, jak je uvedeno výše v podkapitole o metodice analýzy, více druhů zdrojů. Tento typ zdroje byl použit k zodpovězení 750 dotazů (34 %). Nejčastěji byl použit v kategorii historických dotazů (celkem v 57 % dotazů této kategorie). Konkrétní zdroj typu monografie bohužel nelze uvést, jelikož tyto zdroje byly velmi rozmanité. Nebylo zjištěno použití konkrétního zdroje typu monografie u většího počtu dotazů.

Dalším typem zdroje používaným při zodpovídání dotazů byly knihovní katalogy. Byly použity při zodpovídání celkem 374 dotazů (17 %). Nejčastěji byl tento typ zdroje využit v kategorii knihovnických dotazů (v 52 % dotazů z této kategorie). Jako konkrétní často užívaný zdroj lze uvést online katalog (NKC) NK ČR, a to z toho důvodu, že NK ČR zodpověděla valnou většinu dotazů uložených v archivu.

Následujícím typem zdroje byly encyklopedie, které byly využity v 360 případech (16 % dotazů). Nejčastěji byl tento typ zdroje použit v kategorii jazykových dotazů (v 19 % dotazů této kategorie). Jako konkrétní zdroj by se dal uvést například *Ottův slovník naučný*.

Typ zdroje článek v periodiku byl použit při zodpovídání celkem 182 dotazů (8 %). Nejčastěji byl tento typ zdroje použit v kategorii knihovnických dotazů. Ze stejných důvodů, jako u typu zdroje monografie, nelze uvést nějaký konkrétní zdroj.

Podobně početným typem zdroje, jako posledně uvedený, byl typ zdroje příručka. Byl použit při zodpovídání 169 dotazů (8 %). Nejčastěji byl využit v kategorii historických dotazů (12 % dotazů této kategorie). Vzhledem k nízkému počtu užití a také vzhledem k rozmanitosti tohoto typu zdrojů nelze uvést konkrétní zdroj.

Dalším nepříliš často používaným typem zdroje byl typ zdroje soupis. Byl použit ke zpracování odpovědí na 135 dotazů (6 % z celkového počtu analyzovaných). Nejčastěji byl použit při zodpovídání dotazů z kategorie historických dotazů (22 % dotazů z této kategorie). Jako konkrétní zdroj lze uvést například již výše zmíněnou *Berní rulu*, která byla užívána zejména při zodpovídání dotazů na osoby.

Celkově nejméně využívaným typem zdroje byla beletrie. Byla použita při zodpovídání 79 dotazů (4 %). Konkrétní zdroje tohoto typu byly velmi různorodé, proto nelze uvést jeden konkrétní příklad.

### 3.3.5 Formy odpovědí

Jako vedlejší kritérium byla u dotazů sledována forma odpovědi na dotazy. Typologie forem odpovědí byla popsána výše v podkapitole o metodice analýzy. Jako forma odpovědi byl nejčastěji využit výklad, celkem při zodpovídání 948 dotazů (43 %). Nejčastěji byl tento typ odpovědi využit při zodpovídání dotazů v kategorii jazykových dotazů (51 % dotazů v této kategorii). Druhou nejčastěji použitou formou odpovědi byla kombinace výkladu a odkazů, která byla použita u 922 dotazů (41 %). Nejčastěji byl využit opět v kategorii jazykových dotazů (při zodpovídání 43 % dotazů v této kategorii). Odpověď typu odkaz byla použita při zodpovídání 357 dotazů (16 %). U jednoho dotazu nebylo toto kritérium vůbec zaznamenáno, poněvadž u tohoto konkrétního dotazu došlo při jeho ukládání do archivu k chybě. Záznam tohoto dotazu byl v podstatě prázdný. Byl v něm vyplněn pouze název a znění dotazu, jméno odpovídající knihovny a datum uložení do archivu PSK. Tabulka, ve které jsou uvedeny zkratky pro tuto typologii a jejich vysvětlení, jsou v příloze na CD (viz Tabulka č. 8 na CD).

### 3.3.6 Další zjištěné informace

Při sbírání dat pro analýzu archivu PSK a také při jejich analýze byly zjištěny některé zajímavé informace, které byly v tabulkách pro sběr dat zapisovány do pole *poznámky*. Nejprve se jedná o duplikáty celých záznamů dotazů, tedy o dotazy (a odpovědi), které byly do archivu dotazů uloženy dvakrát. Počet zjištěných duplikátů nelze garantovat, poněvadž by zjišťování duplikátů na všechny dotazy bylo velmi časově náročné. Duplikáty byly zjišťovány pouze v případech, kdy jsem měla pocit, že jsem dotaz již zpracovávala. V takových situacích byly duplikáty ověřovány přes vyhledávání v archivu dotazů a ve většině byly také potvrzeny a informace o nich zapsány do pole *poznámky*. Celkem bylo nalezeno 40 duplikovaných dotazů, a to v rámci několik dnů až několika měsíců. V několika případech byl dotaz dokonce uložen zároveň ve dvou tematických kategoriích. V jednom případě byl nalezen duplikát, tedy dotaz s totožným textem dotazu i odpovědi, který uložily zároveň dvě různé knihovny. Ve více případech měly duplikáty rozdílný název, což mírně ztížilo

jejich objevování. Podle mého názoru byly duplikáty způsobeny špatnou komunikací mezi zaměstnanci ukládající knihovny. Protože v dřívějším systému se dotazy musely ukládat zvlášť, je jednoduše možné, že někdo již dotaz uložil dříve a pouze to nikomu neoznámil, nikam nepoznamenal a podobně. V dnešním systému ukládání dotazů do archivu, je téměř nemožné aby k opětovnému uložení záznamu dotazu došlo, jelikož knihovna v administraci vidí seznam zodpovězených dotazů, u kterých je poznámka, zda jsou zveřejněny v archivu či nikoliv.

Další zajímavou skutečností bylo například také to, že FF UK (K) uložila do archivu u některých dotazů také odpovědi od tazatelů. Ve většině případů byly ohlasy kladné, u jednoho dotazu však tazatel s odpovědí knihovny nesouhlasil (šlo o dotaz na překlad v jazykové kategorii).

V poslední řadě byly také zajímavé dotazy, kdy si uživatel zjevně nepřečetl pravidla služby PSK a například vyloženě v dotazu uvedl, že se jedná o školní úlohu. V těchto dotazech mě zejména zaujal jeden, kdy tazatel napsal text dotazu spolu s možnostmi odpovědí, z čehož vyplývalo, že se jedná o dotaz k nějakému testu či kvízu (šlo o dotaz s názvem *Lidické ženy v koncentračním táboře Ravensbrück*<sup>21</sup>).

---

<sup>21</sup> Odkaz na záznam dotazu v archivu: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/lidicke-zeny-v-koncentracnim-tabore-ravensbruck>

## Závěr

Služba Ptejte se knihovny je součástí služeb českých knihoven již téměř třináct let. Za tu dobu se postupně rozvíjela a rozšiřovala pomocí různých dílčích služeb a pomocí zvyšování počtu spolupracujících knihoven. Výrazným momentem bylo zavedení chatu v roce 2011, což službu přivedlo z roviny asynchronní služby také do služeb synchronních. V současné době spolupracuje na službě, jak aktivně, tak pasivně přes sto českých knihoven. Patří mezi ně menší, městské či obecní knihovny, i knihovny velké, specializované a národní. Dotazy jsou pokládány přes formulář na webu PSK a nově jsou zodpovídaný také přes formulář, tentokrát v administraci služby. Díky změnám ve službě se značně zjednodušil proces zodpovídání dotazů a hlavně jejich ukládání do archivu. Tato změna by mohla zvýšit počet ukládaných dotazů, protože dříve byl tento proces časově náročnější a komplikovanější.

Určitou komplikací při psaní práce byl přechod služby na nový systém, který byl spuštěn 1. 3. 2015. Vzhledem k tomu, že se poměrně značně změnil princip zajišťování služby i ukládání dotazů do archivu, bylo nutné rozhodnout, zda první část práce (již napsanou) přepracovat nebo ne. Nakonec byly první dvě kapitoly přepsány a byly pojaty jako stručné srovnání staršího systému, který fungoval do konce února se systémem nově zavedeným.

Při změně systému došlo k několika komplikacím. První změnou, která ovlivnila tuto práci, byla změna dat, podle kterých jsou řazeny záznamy dotazů v novém archivu. Ve starší verzi byly dotazy řazeny podle data zadání dotazu. V novém systému jsou řazeny podle data vložení do archivu, i když je v záznamech u data poznámka, že jde o datum položení dotazu. Kvůli této skutečnosti nebylo možné zjistit a prezentovat další určité zajímavé informace, například, v kterých měsících je pokládáno nejvíce dotazů nebo v kterých obdobích se lidé nejčastěji ptají na určitý typ dotazu a podobně.

Na základě výsledků analýzy vybraného vzorku záznamů dotazů lze uvést, že co se týče témat dotazů, nejčastěji jsou pokládány jazykové dotazy (bylo jich 1 511). Dotazů na historické téma bylo 418 a nejméně bylo dotazů z oblasti knihovnictví (299). Typologie dotazů pro potřeby této analýzy byla vytvořena pro každou tematickou kategorii zvlášť, jelikož v každé kategorii se vyskytují jejich jiné typy. V kategorii historických dotazů byl nejpočetnějším typem dotazu faktografický dotaz na osobu. Celkem šlo o 153 dotazů, což je 7 % z celkem 2 228 analyzovaných dotazů. V kategorii



jazykových dotazů byl nejčastějším typem dotaz na jméno. Těchto dotazů bylo 875, což je 39 % z celkového počtu analyzovaných dotazů (2 228). V kategorii knihovnických dotazů byly nejpočetnější dotazy bibliografické, kterých bylo 155 (7 % z celkových 2 228 analyzovaných dotazů).

Po srovnání s Hemolovou typologií dotazů z let 2002 až 2004 (HEMOLA, 2004) vyšlo najevo, že se procentuální zastoupení některých typů dotazů příliš nezměnilo. Toto platí o biografických (dříve 6 %, nyní 7 %) a bibliografických dotazech (dříve 20 %, nyní 19 %), u kterých jsou rozdíly vždy o jeden procentní bod. Výrazně však přibýlo faktografických dotazů (dříve 13 %, nyní 69 %) a mírně ubylo dotazů knihovnických (dříve 14 %, nyní 5 %).

Dále byly analyzovány typy zdrojů, které byly použity při zodpovídání dotazů. Zdaleka v nejvíce případech bylo použito internetových (elektronických) zdrojů, celkem při zodpovídání 81 % dotazů. Dalšími často používanými typy zdrojů byly klasické tištěné slovníky (ve 48 % případů) a monografie (34 %). Méně častými typy zdrojů byly knihovní katalogy (17 %) a encyklopedie (16 %). Ostatní typy zdrojů (články, příručky, soupisy a beletrie) byly použity při zodpovídání méně než 10 % dotazů. V rámci této bakalářské práce nebylo samozřejmě možné zabývat se všemi zdroji konkrétně, ale jejich případnou podrobnější analýzou by se například dalo zjistit, které konkrétní zdroje by měla mít knihovna k dispozici pro zodpovídání určitých typů dotazů.

Jako dílčí kritérium byly v této práci sledovány formy odpovědí na dotazy. Nejčastější formou odpovědi byl výklad (43 % dotazů), tedy odpověď na dotaz formou textu. V tomto případě již uživatel není nucen hledat odpovědi v jiných zdrojích. Pouhé odkazy na zdroje jako forma odpovědi byly použity pouze v 16 % dotazů. U této formy odpovědi musí uživatel konzultovat odkazovaný zdroj a vyhledat si odpovědi sám. Zbýlých 41 % dotazů bylo zodpovězeno formou výkladu a zároveň odkazů na další doplňující informace. Myslím, že v tomto ohledu je vidět, že služba PSK je velmi vstřícná a snaží se v maximu případů nalézt přímou odpověď.

V této práci jsem se snažila analyzovat vybraný vzorek záznamů dotazů uložených v archivu PSK. Také jsem se pokusila vytvořit typologii dotazů, protože žádná v rámci PSK v současné době neexistuje a myslím si, že by byla velmi užitečná. Primárně by se tím velmi zjednodušilo vyhledávání dotazů v archivu. Uživatel by mohl například zadat, že chce vyhledat pouze bibliografické dotazy a pak je procházet.

Zároveň by mohla být generována statistika typů dotazů, z níž by bylo možné odvodit, jaké typy dotazů uživatelé nejčastěji pokládají a přizpůsobit tomu například příruční referenční fond. Zároveň by tato statistika sloužila jako přehled o využívání služby a jako podklad pro její hodnocení. Přitom by zavedení takové typologie nebylo příliš složité. Bylo by nutné vytvořit typologii, rozšířit a osvětlit ji mezi všemi zapojenými knihovnami a například do formuláře pro ukládání dotazů do archivu přidat pole, kde by příslušná knihovna označila, o jaký typ dotazu jde.

## Použité zdroje

BŘEZEN – MĚSÍC INTERNETU 2002 (Česko), 2002. Do knihovny na internet, po internetu do knihovny v roce 2002. In: *Březem, měsíc internetu* [online]. © 2005-2009 [cit. 2014-10-24]. Dostupné z: [http://archiv.brezen.cz/2002/clanky/2002/04/6231\\_0\\_0\\_0.html](http://archiv.brezen.cz/2002/clanky/2002/04/6231_0_0_0.html).

CASELL, Kay Ann a Uma HIREMATH, 2013. *Reference and Information Services: An Introduction* [online]. Chicago: ALA, 2013 [cit. 2014-12-15]. ISBN 978-1-55570-864-1. Dostupné komerčně z databáze společnosti EBSCO. <https://www.ebsco.com/>.

HEMOLA, Hanuš a Jindřiška POSPÍŠILOVÁ, 2004. Ptejte se své knihovny — stará služba v novém! In: *INFORUM 2004: 10. konference o profesionálních informačních zdrojích Praha, 25.-27. 5. 2004* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2004 [cit. 2014-12-05]. ISSN 1214-1429. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2004/prispevek.php-prispevek=26.htm>.

HRDLÍČKA, Josef, 2007. Ptejte se knihovny – k vývoji a stavu služby. *Knížnica*. 2007, roč. 8, č. 7, s. 11-13. ISSN 1335-7026. Dostupné z: [http://www.snk.sk/images/snk/casopis\\_kniznica/2007/jul/11.pdf](http://www.snk.sk/images/snk/casopis_kniznica/2007/jul/11.pdf).

HRDLÍČKA, Josef, 2005. Reference desk – praktické zkušenosti z provozu. In: *INFORUM 2005: 11. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 23.-26. května 2005* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2005 [cit. 2014-12-05]. ISSN 1801-2213. Dostupné z: [http://www.inforum.cz/pdf/2005/Hrdlicka\\_Josef.pdf](http://www.inforum.cz/pdf/2005/Hrdlicka_Josef.pdf).

KOŠTÁLOVÁ, Karolína, 2014a. *Změny v administraci služby Ptejte se knihovny* [prezentace PPT]. 2014 [cit. 2014-12-05]. 30 snímků. Prezentováno v rámci informační schůzky k rozvoji služby Ptejte se knihovny 15. 4. 2014 v Národní knihovně v Praze.

KOŠTÁLOVÁ, Karolína, 2014b. *Změny v administraci služby* [prezentace PPT]. 2014 [cit. 2014-12-05]. 68 snímků. Prezentováno v rámci informační schůzky k rozvoji služby Ptejte se knihovny 19. 8. 2014 v Národní knihovně v Praze.

KOŠTÁLOVÁ, Karolína a Jindřiška POSPÍŠILOVÁ, 2004. Ptejte se knihovny [online]. In: *Knihovny současnosti 2004: sborník z 12. konference, konané ve dnech 14.-16. září 2004 v Seči u Chrudimi*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2004, s. 227-230 [cit. 2014-12-05]. ISBN 80-86249-30-1. Dostupné z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2004/2004-2-227.pdf>.

KŘÍŽOVÁ, Jana, 2015. *Trendy v referenčních službách* [bibliografický soupis]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, 2015. 81 záznamů.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2013. *Služba Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb, 2013 [cit. 2014-12-05]. Dostupné z: [http://www.nkp.cz/soubory/sluz/Ptejteseknihovny\\_BMC\\_2013.pdf](http://www.nkp.cz/soubory/sluz/Ptejteseknihovny_BMC_2013.pdf).

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014a. Archiv dotazů. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-12-05]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/archiv>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014b. Editace. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-02-26]. Dostupné po přihlášení z: [http://www.ptejteseknihovny.cz/login\\_form](http://www.ptejteseknihovny.cz/login_form).

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014c. Pravidla formulace dotazu. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-12-15]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/o-sluzbe/pravidla>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014d. Pravidla užívání chatu, informace o knihovnách, které chatují. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/o-sluzbe/chat>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014e. Přesnější vyhledávání. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-12-16]. Dostupné z: [http://www.ptejteseknihovny.cz/search\\_form](http://www.ptejteseknihovny.cz/search_form).

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014f. Statistika. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-02-25]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/statistika>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014g. Úvod. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-12-15]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, 2014h. Zúčastněné knihovny. In: *Ptejte se knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2004-2014 [cit. 2014-12-16]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/knihovny>.

POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška a Michaela VONDRÁČKOVÁ, 2003. Služba Ptejte se knihovny. In: *Knihovny současnosti 2003: Sborník z 11. konference, konané ve dnech 16.-18. září 2003 v Seči u Chrudimi*. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2003, s. 287–290 [cit. 2014-12-05]. ISBN 80-86249-23-9. Dostupné z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2003/2003-3-287.pdf>.

RICHTEROVÁ, Alena, 2014. Berní rula. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003-2014 [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000002048&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000002048&local_base=KTD)

ŠEVČÍKOVÁ, Veronika, 2011. *Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách*. Praha, 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/93400/>.

ŠEVČÍKOVÁ, Veronika a Lenka VÁLKOVÁ, 2012. Novinky služby Ptejte se knihovny, zajímavosti a nové trendy ve virtuálních referenčních službách. *Čtenář* [online]. 2012, roč. 64, č. 1 [cit. 2014-10-24]. Dostupné z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2012-roc-64/1-2012/novinky-sluzby-ptejte-se-knihovny-zajímavosti-a-nove-trendy-ve-virtualnich-referencnich-sluzbach-93-1099.htm>.

ŠEVČÍKOVÁ, Veronika a Lenka VÁLKOVÁ, 2013. Všichni na jedné židli?!: spolupráce knihoven v rámci Ptejte se knihovny. In: *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. - 12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013, s. 107-117. ISBN 978-80-86249-68-1 ISSN 1805-6962. Dostupné z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

ŠVEJDA, Jan, 2014a. Bibliografický dotaz. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, © 2003-2014 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001804&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001804&local_base=KTD).

ŠVEJDA, Jan, 2014b. Faktografický dotaz. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003-2014 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001805&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001805&local_base=KTD).

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Přehled všech kategorií v archivu PSK (s. 22)

## Seznam obrázků

Obrázek. 1 – Formulář pro vkládání dotazů do archivu (s. 25)

## Seznam grafů

Graf č. 1 – Vývoj počtu zodpovězených dotazů (s. 28)

Graf č. 2 – Deset knihoven s největším podílem na počtu zodpovězených dotazů (s. 29)

Graf č. 3 – Podíl jednotlivých typů dotazů v tematické kategorii *Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie* (s. 38)

Graf č. 4 - Podíl jednotlivých typů dotazů v tematické kategorii *Jazyk, lingvistika a literatura* (s. 39)

Graf č. 5 - Podíl jednotlivých typů dotazů v tematické kategorii *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura* (s. 41)

Graf č. 6 – Typologie dotazů z roku 2004 (HEMOLA, 2004) (s. 43)

Graf č. 7 – Zastoupení typů dotazů v analýze vzorku dotazů z let 2012-2014 (s. 43)

Graf č. 8 – Typy zdrojů podle četnosti užití při odpovídání na dotazy (s. 44)

## Seznam příloh na CD

Tabulka č. 1 - Nasbíraná a zaznamenaná data z tematické kategorie *Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie*

Tabulka č. 2 – Nasbíraná a zaznamenaná data z tematické kategorie *Jazyk, lingvistika a literatura*

Tabulka č. 3 – Nasbíraná a zaznamenaná data z tematické kategorie *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura*

Tabulka č. 4 – Přehled typologie dotazů v tematické kategorii *Historie a pomocné historické vědy. Biografické studie*

Tabulka č. 5 - Přehled typologie dotazů v tematické kategorii *Jazyk, lingvistika a literatura*

Tabulka č. 6 - Přehled typologie dotazů v tematické kategorii *Knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura*

Tabulka č. 7 – Přehled typologie zdrojů použitých při zodpovídání dotazů

Tabulka č. 8 – Typologie forem odpovědí na dotazy